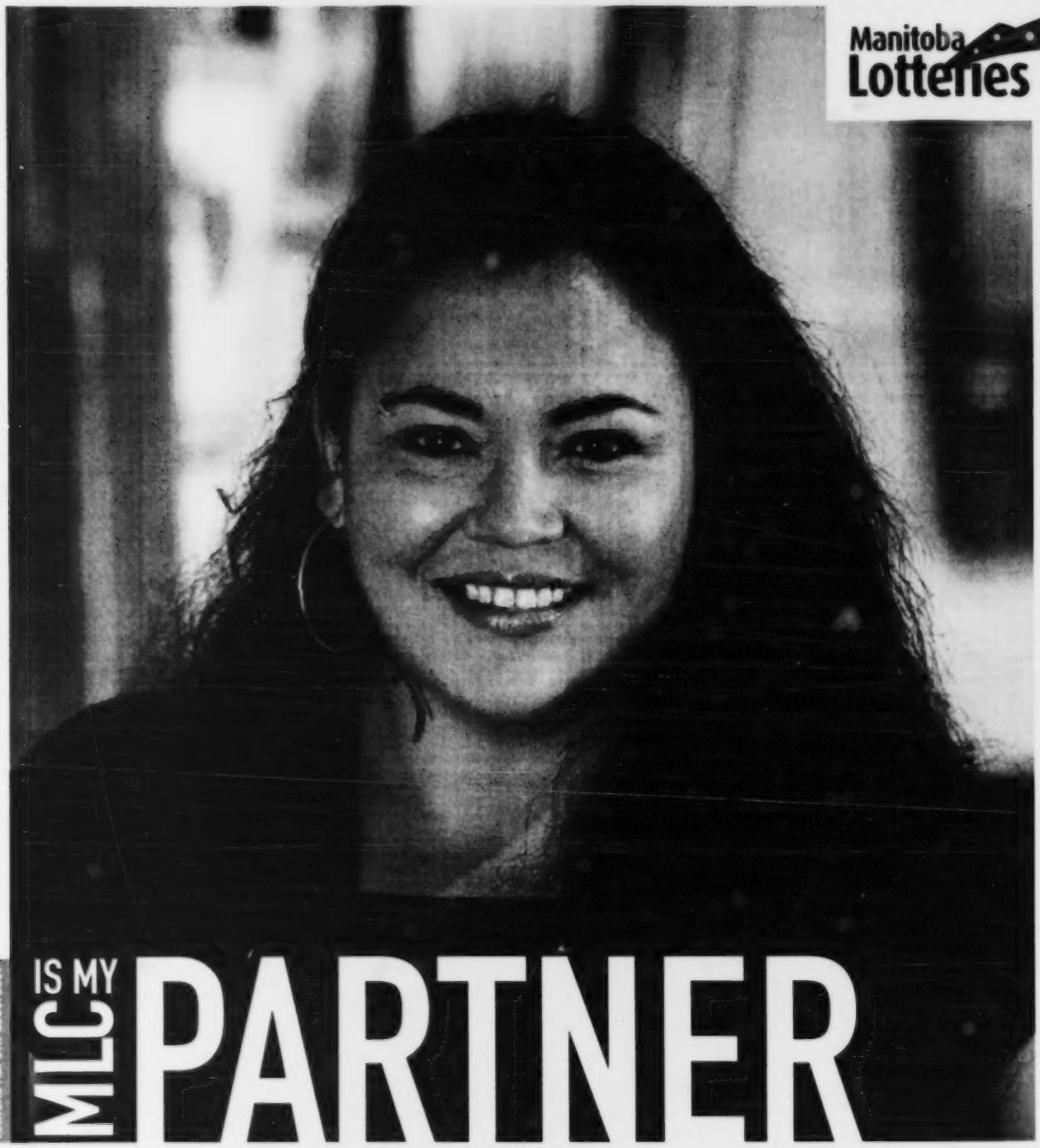


MLC IS MY PARTNER

ANNUAL REPORT 2008/2009

IS MY MLC ASSOCIATE

Lenn Samborski has turned commercial composting into a viable business, thanks in part to MLC's green initiatives including diverting food waste from the landfill.

READ MORE ON PAGE 30

MLC IS MY TEAMMATE

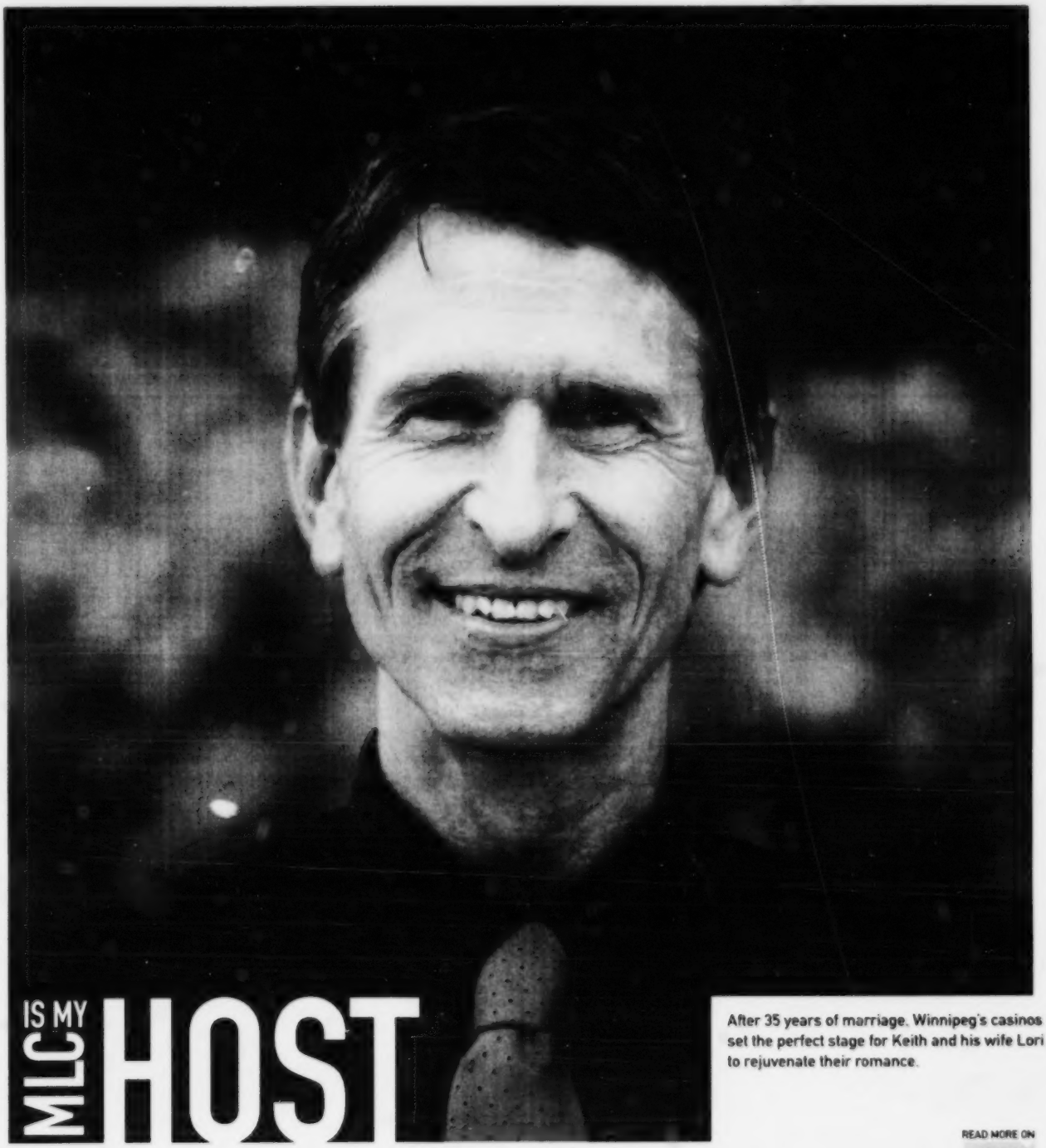
When Canadian country star Johnny Reid wanted to help Red River flood victims, he entrusted MLC to host his sold out fundraising concert.

READ MORE ON PAGE 27

MLC IS MY NEIGHBOUR

As a Habitat for Humanity homeowner, Eilyn's family now has a home to meet their unique needs and truly call their own.

READ MORE ON PAGE 22



MLC IS MY HOST

After 35 years of marriage, Winnipeg's casinos set the perfect stage for Keith and his wife Lori to rejuvenate their romance.

READ MORE ON
PAGE 19

Manitoba Lotteries is an organization built on partnerships.

They have all been created to help reach goals, realize dreams and impact lives in a positive way. As we continually search for new ways to build strong connections with our community, our employees, our suppliers and our customers, we become even stronger ourselves.

READ MORE ABOUT OUR PARTNER (FEATURED ON THE COVER)
PAGE 32

Manitoba Lotteries' Aboriginal Artisan Showcase gave Manitoba artist Jackie Traverse a venue to exhibit her art to an even broader audience.

OUR ENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY

As part of our pledge to sustainable development, we are constantly working to reduce our environmental footprint in all aspects of our business. This includes making responsible paper and ink choices when we produce our Annual Report. The following environmental savings were achieved based on these choices.

ECO SAVINGS AUDIT

5,888
KILOGRAMS OF WOOD
A total of 41 trees that supply enough oxygen for 21 people annually.

71,756
LITRES OF WATER
Enough water to take 1,102 eight minute showers.

13
MIN BTUs OF ENERGY
Enough energy to power an average household for 53 days.

1,785
KILOGRAMS OF EMISSIONS
Carbon sequestered by 46 tree seedlings grown for 10 years.

522
KILOGRAMS OF SOLID WASTE
Trash thrown away by 250 people in a single day.

NOTE: The Eco Savings Audit was calculated based on information from the Environmental Defense Fund Calculator. Original estimates were in imperial units and have been converted to Metric units. The estimates pertain to the use of post consumer recycled fiber content. For more information please visit edf.org/papercalculator

PAPER & INK

This report is printed on **Rolland Enviro100 Print**, which contains **100% post-consumer waste**, is **Environmental Choice**, **Processed Chlorine Free** as well as **FSC Recycled certified** and manufactured using **biogas energy**.

All inks used are **vegetable based**.

100%

EcoLogo

BIOGAS ENERGY

FSC Recycled

LETTER OF TRANSMITTAL

Honourable Andrew Swan
MINISTER RESPONSIBLE FOR LOTTERIES
ROOM 358 LEGISLATIVE BUILDING
450 BROADWAY – WINNIPEG, MB R3C 0V8

September 7, 2009

Dear Honourable Minister:

I have the honour to present you with the Annual Report of the Manitoba Lotteries Corporation for the fiscal year ended March 31, 2009.

Respectfully submitted,

(originally signed by)

Tim Valgardson
CHAIR, BOARD OF DIRECTORS – MANITOBA LOTTERIES

CONTENTS

5 About Manitoba Lotteries
7 Message from our Chair
9 Message from our President & CEO
11 Corporate Framework
12 Corporate Governance
15 Key Performance Indicators
17 Strategic Direction for 2008/2009
18 Quality Products
21 Responsibility to Community
25 People & Services
28 Operational Excellence
31 New Business Development
33 Strategic Direction for 2009/2010
35 Management Discussion & Analysis
43 Management Report
44 Auditors' Report
45 Consolidated Financial Statements
48 Notes to Consolidated Financial Statements
59 Highlights

ABOUT MANITOBA LOTTERIES

WHO WE ARE

The Manitoba Lotteries Corporation (MLC), with offices in Winnipeg, Morris and Brandon, is a Crown corporation of the Province of Manitoba responsible for the conduct and management of gaming in the province, with the exception of licensed charitable gaming. We report to the Minister responsible for **The Manitoba Lotteries Corporation Act** through our Board of Directors.

WHAT WE DO

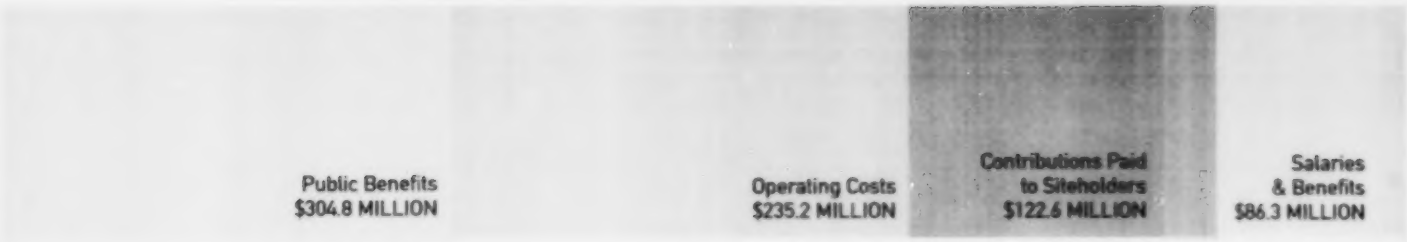
Manitoba Lotteries owns and operates Club Regent Casino (CRC) and McPhillips Station Casino (MSC) in Winnipeg, as well as Manitoba's Video Lottery Terminal (VLT) network from offices in Morris. We are the exclusive supplier of breakopen tickets and bingo paper in the province and distribute and sell tickets for lotteries operated by the Western Canada Lottery Corporation and the Interprovincial Lottery Corporation. To accomplish this, we have formed successful partnerships with the lottery retail industry, the hospitality industry, veterans' organizations and First Nations communities throughout Manitoba.

HOW MANITOBANS BENEFIT

Manitoba Lotteries is about much more than great entertainment, dining and the chance to win prizes. In fact, the lottery and gaming revenues we collect help create a huge win for Manitoba communities and the economy. Today, this revenue is directed back to Manitobans through our support of a wide range of non-profit community projects and charitable organizations.

In fiscal year 2008/2009, Manitoba Lotteries' total gross revenue reached $775.6 million. Our net income reached $304.8 million, all of which was directed back to the Province of Manitoba to support government programs in health care, education, community and social services, as well as economic development.

WHERE THE MONEY GOES



A. Education, Health & Other Government Programs
$230.6 MILLION

Allocated to priority provincial government programs that provide health care, education, community and social services and economic development

B. Municipalities
$19.2 MILLION

Paid as unconditional grants to support Manitoba's municipalities

C. Community Development
$48.4 MILLION

Dedicated to community economic development projects through the Rural Economic Development Initiatives (REDI) and the Urban Development Initiatives (UDI)

D. Winnipeg Police Service
$6.6 MILLION

Allocated to the City of Winnipeg Police Service

Payments to Other Levels of Government
$16.8 MILLION

Supporting Our Communities
$5.9 MILLION

Responsible Gaming Initiatives
$4.0 MILLION

MLC Revenues = $775.6 MILLION

MLC Net Income = $304.8 MILLION

MESSAGE FROM OUR CHAIR

As we look back on the past year's accomplishments, it is evident Manitoba Lotteries is built on a strong foundation of business and community partnerships.

Every day we work with a wide variety of individuals and organizations, in every facet of our business. These mutually beneficial partnerships are vital to the success of our organization.

To help us continue to build these relationships, we require clear direction in our strategic priorities, our goals and our plans to achieve them. In the past year, a significant accomplishment for MLC was the establishment of ten corporate Key Performance Indicators and their accompanying targets. These measures will focus our direction, let us know how we are progressing and demonstrate stronger links throughout all levels of the organization.

Firmly embedded in everything we do, is our awareness of the importance and impact our business activities have on our community and the environment. Aligning our goals with action, we proudly released our first Corporate Social Responsibility (CSR) Report. It highlights our CSR commitment and provides an overview of our priority areas, which include Responsible Gaming, Community Support, Sustainable Development, our Employees and our Business Relationships. We have taken proactive steps as part of our CSR strategy to engage in open dialogue with our stakeholders to help us understand how well our values align with those of our local communities. Valuable insights from these groups will be critical in guiding the ongoing development of our CSR strategy.

As a recognized leader in Responsible Gaming (RG), we sustain a best practices approach in our commitment to social responsibility. This year, we enhanced our RG Policy based on extensive research and stakeholder consultation, with more detailed standards such as updated employee training requirements, enhanced casino voluntary exclusion processes and formalized Responsible Gaming Information Centre practices.

MLC has also continued to ensure integrity with our retail industry partners by providing clear expectations in terms of conduct for lottery transactions and prize payout procedures. To support our retailers in these expectations, we presented them each with a Lottery Retailer Code of Conduct and a Lottery Retailer Manual, an easy-to-read reference guide that includes all agreements, directives, rules and regulations.

Our commitment to community support includes contributing to First Nations economic development initiatives through partnerships with Manitoba First Nations communities.

New gaming agreements were signed last year for both Aseneskak Casino and South Beach Casino. These casino developments have enhanced the quality of life for First Nations communities through employment opportunities and economic benefits.

This year I was pleased to welcome three new Board members to our team, representing a wide range of individual expertise. I am confident the new additions will further strengthen our diverse representation of skill-sets.

On behalf of the Board, I would like to close by thanking and congratulating MLC employees for another successful year. We take great satisfaction in knowing that the strong relationships we have all worked to develop provide direct benefits to our community. These accomplishments continually remind us how we contribute to the advancement of strong Manitoba communities, and keep us focused on reaching our goals.

(originally signed by)

Tim Valgardson
CHAIR, BOARD OF DIRECTORS

MESSAGE FROM OUR PRESIDENT & CEO

MLC is truly connected to our community. We have many relationships, including those with employees, customers, vendors, community organizations and business partners, some of which you will read about in this year's Annual Report.

We recognize the importance of supporting our community and province, and we are especially proud of the partnerships we have established and nurture every day.

Contributing to the development of our communities is truly one of our greatest sources of pride. I am extremely proud to share the news that MLC's partnership with Habitat for Humanity (HFH) was strengthened even further last year with the announcement of the Manitoba Lotteries Habitat for Humanity Legacy Build Fund. Over the next five years, we will provide $2.5 million in support to the fund. This amount will be matched by other community organizations to support HFH chapters and affiliates in Manitoba and will be a vital source of funding in building safe, decent and affordable housing for low income working families.

In recognition of our dedication to corporate citizenship, I am honoured to share that MLC was bestowed with the Caring Company designation from Imagine Canada. This respected designation recognizes contributions and commitment to community investment. We embrace the challenge of maintaining our level of corporate stewardship in order to keep this highly sought after designation. I am confident we will rise to the challenge every year.

Providing the best entertainment experience for customers is key to our business operations, which is why we continuously strive to enhance our gaming environments. Through our replacement program, we installed new Pick'N Play Bingo & Slot machines as well as numerous other exciting games on our casino floors.

We also released new games on all VLTs across the province. We rely on our valued industry vendors to deliver the latest and most innovative products to our customers.

In keeping with a desire to enhance our food and entertainment offerings, we added new menu items and implemented new restaurant buffet hours at the casinos. The mezzanine level at McPhillips Station Casino was redeveloped for use as an exciting new sports and entertainment cabaret. The Upperdeck is scheduled to open in early fiscal 2009/2010.

When customers visit the Club Regent Casino and McPhillips Station Casino we do our best to make sure there is always something special for them. Guests visiting Club Regent Casino last fall enjoyed an extra special treat as they watched filming of the six-part Canwest/APTN TV series Cashing In. Club Regent served as the perfect backdrop for this dramatic comedy about casino life, which began airing the spring of 2009.

Equally important as our industry and community partnerships is our relationship with employees. Encouraging two-way dialogue, maintaining and enhancing existing channels of employee communication, providing relevant and meaningful training and professional development opportunities and celebrating the accomplishments of individuals and teams as often as possible, are all ways the MLC is committed to nurturing a healthy and highly engaged workforce.

And it is impossible to be successful without talented and dedicated employees, who work every day to find better ways to operate our business. As a result of their efforts to constantly reach higher and further, I am pleased to report on another successful financial year, with net income of $304.8 million for 2008/2009. These earnings will directly support vital provincial government programs.

I would like to take this opportunity to say thank you to each and every MLC employee. Your tireless dedication is integral to our success as a customer service leader. And thank you to the Board of Directors for your commitment to guiding our strategic direction so we can focus on our day-to-day operations. As we continue to nurture our partnerships we are able to achieve more as an organization, better satisfy our customers and most importantly, contribute even more to our community.

(originally signed by)

Winston Hodgins
PRESIDENT & CEO

CORPORATE FRAMEWORK

OUR VISION

We are recognized as an enterprising and progressive business inspired to be the best at understanding and exceeding your entertainment expectations.

OUR MISSION

To create an exciting entertainment experience in a socially responsible manner to generate benefits for all Manitobans.

OUR CORE VALUES

Integrity

We are fair, honest, respectful, transparent and trustworthy.

Social Responsibility

We are committed to business, social, responsible gaming and environmental practices which are sustainable and add lasting value to our communities.

Innovation

We embrace change and encourage innovation. We seek out and pursue opportunities that contribute to personal and business growth.

Learning Focused

We learn from our experiences, and acquire knowledge and talent to continually progress.

Leadership

We are committed to excellence in everything we do and are dedicated to achieving results that exceed expectations.

Diversity

We value the skills, strengths and perspectives of our team members, providing an environment where all individuals can develop and perform to their full potential.

CORPORATE GOVERNANCE

WHAT IS CORPORATE GOVERNANCE?

Manitoba Lotteries is delegated the authority to conduct and manage gaming in the province of Manitoba through the provisions of **The Manitoba Lotteries Corporation Act**. The Corporation has a major shareholder – the Government of Manitoba – and reports to the Minister responsible for **The Manitoba Lotteries Corporation Act** through its Board of Directors.

Corporate Governance is a system of policies and structures that guide the long-term goals and strategic direction of Manitoba Lotteries and set out the best practices and guiding principles to help us make corporate decisions to the best of our ability. It also clearly outlines the authority and accountability among the different levels of MLC, particularly at the Government, Board and Executive Management levels.

The Board sets corporate policy for the Corporation and provides strategic direction to the CEO and senior executives, who are responsible for the business operations.

The function of the Board is assisted by the work of the following committees:

- Planning & Policy
- Finance & Operations
- Audit & Risk Management
- Human Resources & Compensation
- First Nations Gaming
- Governance

Corporate governance policies

These policies articulate corporate roles and responsibilities:

- Corporate Governance
- Board/Executive Management Relationship
- CEO Responsibility
- Corporate Strategic Planning
- Corporate Performance Management
- Internal Audit
- Conflict of Interest
- Board of Directors and CEO Expenses
- Risk Management
- Corporate Social Responsibility

Strategic and Business Planning

Having strong and detailed plans ensures we can measure progress towards our organizational goals. This was the final year for the 2005-2008 Corporate Strategic Plan, during which time we collectively reached several long term goals and completed many new business initiatives. Since then, we have focused on the improved integration of strategic planning and business/capital planning, including prioritization and resource allocation models to better support project implementation and execution.

Earlier this past fiscal year, we launched a new three-year corporate strategic plan for 2009-2012 and embarked on a journey to move from a 12 month to a 15 month strategic planning framework. Both the new plan and the new model integrate planning for the entire organization at all levels, from objectives and action plans for our divisions through to initiatives that will be carried out at a department level. Moving forward with a more streamlined framework with clearly defined objectives will allow us to better express MLC's direction and goals to employees and the public.

The plan itself brings an increased clarity and the potential for better understanding amongst all employees, who are the key drivers towards achieving the new goals and objectives.

Whistleblower Legislation Report

In response to the enactment of **The Public Interest Disclosure (Whistleblower Protection) Act**, MLC developed a Whistleblower Protection Policy. This policy is supported by a process, which allows MLC employees to report serious and significant wrongdoings observed in the workplace. Over the last year, there have been no disclosures received from MLC employees, no investigations started, and no general inquiries received.

BOARD OF DIRECTORS

Tim Valgardson
Chair, Winnipeg

Karen Botting
Vice Chair, Winnipeg

Lisa Sellee
Winnipeg

Gerald Kolesar
Winnipeg

EXECUTIVE MANAGEMENT TEAM

Winston Hodgins
President & CEO

Cheryl Eason
Executive Vice President & Chief Financial Officer

Max Dressler
Executive Vice President, Gaming Operations

Peter Hak
Executive Vice President, Corporate Services

Gerald Rosenby
Winnipeg

Nicole Campbell
Portage la Prairie

Bev Romanik
Brandon

Carolyn Wray
Winnipeg

Jean-Paul Gobeil
Winnipeg

Walter Kolisnyk
Manitonas

William Crawford
Winnipeg

Marilyn Robinson
Vice President, Corporate Marketing & People Services

Susan Olynik
Vice President, Communications & Public Affairs

Wayne Parfumo
Associate Vice President, Entertainment Venues

Dan Sanscartier
Associate Vice President, Corporate Security & Surveillance

Larry Wandowich
Executive General Manager

Walter Nykolyszyn
Executive Director, Internal Audit & Corporate Compliance

KEY PERFORMANCE INDICATORS

CORPORATE MEASURES AND TARGETS

Corporate Goal	Performance Measure	Explanation	Target 2009/2010
A Satisfied Customer	Overall Customer Satisfaction – Casinos	**Measure:** Overall customer satisfaction. **Purpose:** To increase the percentage of satisfied customers. **Tool Used:** Casinos Customer Satisfaction Study.	85%
	Total Revenue (millions)	**Measure:** Total revenues from all segments. **Purpose:** To monitor MLC's commitment to providing revenue to the province. **Tool Used:** Financial Statement Reporting.	$805 million
Be Recognized as a Valued Member of the Community	Public Awareness of MLC Sponsored Events, Programs and Charities	**Measure:** Public awareness of MLC sponsored events, programs and charities. **Purpose:** To increase MLC's recognition as a valued member of the community and a responsible corporate citizen. **Tool Used:** Corporate Image Study.	To be determined
	Percent of Public Who Report a Favourable Impression of the Way MLC Manages Gambling in the Province	**Measure:** Public perception of how gambling is managed in the province and MLC's ability to conduct its operations. **Purpose:** To ensure operations are efficient and sustainable, while protecting the community. **Tool Used:** Corporate Image Study.	56%

Corporate Goal	Performance Measure	Explanation	Target 2009/2010
Be Efficient and Effective	Operating Expenses as a Percent of Revenues	**Measure:** Operational efficiency by comparing operating expenses to gross revenues. **Purpose:** To encourage the delivery of quality service responsibly while managing costs. **Tool Used:** Financial Statement Reporting.	18.5% – 19.5%
	Net Income (millions)	**Measure:** Gross revenue less cost of sales and all expenses (operating, non-operating and funding). **Purpose:** To monitor the income to be directed to provincial government programs. **Tool Used:** Financial Statement Reporting.	$312 million
Retain and Grow Our Customer Base	Number of Casino Club Card Members	**Measure:** Customer loyalty and new customer acquisition. **Purpose:** To drive the direction of promotional plans focusing on membership growth. **Tool Used:** Patron Management System.	130,000 active club members
	Percent of Public Who are MLC Customers	**Measure:** Customer base growth. **Purpose:** To enhance the ability to develop promotions and activities targeted to customer interests. **Tool Used:** Gaming Market Tracking Study.	59%
	Percent of Out of Town Visitors	**Measure:** The percentage of out of town visitors that attend Winnipeg's casinos. **Purpose:** To help determine potential growth in this market segment and support increased participation in MLC products. **Tool Used:** Customer Satisfaction Study and Attendance Tracking System.	22%
A Knowledgeable Workforce of Highly Satisfied Employees	Employee Engagement	**Measure:** Employee engagement across a number of categories such as overall impression of the company, policies and procedures, recognition and rewards and more. **Purpose:** To increase engagement levels that will result in improved business results. **Tool Used:** Employee Excellence Survey.	75%

STRATEGIC DIRECTION FOR 2008/2009

STRATEGIC AREAS

Quality Products
Responsibility to Community
People & Services
Operational Excellence
New Business Development

Pick N Play Bingo & Slot machines at Winnipeg's casinos

QUALITY PRODUCTS

A total entertainment experience comes from a balanced combination of innovative games, exciting shows, quality restaurants, an inviting atmosphere and friendly staff. Motivated to go beyond our customers' expectations, we work to research the latest offerings, build strong partnerships with our suppliers and support the gaming industry in other communities.

OUR GOALS

- Continue to improve the quality of entertainment and explore new types of entertainment venues at Winnipeg's casinos
- Provide a quality food and beverage product that meets and exceeds customer expectations
- Continue to build business partnerships through our product offerings
- Ensure that our directions are supported by comprehensive customer and gaming industry research
- Maintain our role in supporting gaming in First Nations communities

OUR ACHIEVEMENTS

Acquiring the most innovative games

It goes without saying that offering state-of-the-art products and services for our customers to enjoy is a key ingredient for success. Last year we replaced our aging bingo system with new electronic gaming devices, which offers both slot games and traditional bingo. The Pick'N Play Bingo & Slot gaming machine, designed jointly by GTECH/Spielo and Video King, was selected by **Casino Journal** as one of the Top 20 Most Innovative Gaming Technology Products for 2008. Winnipeg's casinos are the first in North America to feature this system, which includes Responsible Gaming features such as player awareness information, displayed on

built-in screens. As part of the Club Card system available on all our electronic gaming devices, customers can request a Gaming Activity Report to help monitor their play. Our casinos replace various slot machines on a regular basis in response to customer demand and improvements in technology. Customers may have noticed one particular update that saw 140 machines at each casino replaced in a main area, creating an exciting new layout and feel. Club Regent Casino added three poker tables for a total offering of twelve. We also released two new games on our VLTs across the province.

Showcasing the best in food and entertainment

To further enhance our food and entertainment offerings, the mezzanine level at McPhillips Station Casino was redeveloped for use as an exciting new sports and entertainment cabaret. The Upperdeck Sports Bar, which is scheduled to open in fiscal 2009/2010, features multiple big screen TVs, daily sports programming, off-track betting, live entertainment and special events as well as billiards, foosball and shuffleboard.

To create full-service customer satisfaction in the Food and Beverage area, Winnipeg's casinos introduced new buffet hours, increased soup/salad/dessert bar options, and enhanced service protocols for our green rooms and the concert bowl, as well as Club Card member privileges.

Casino customers enjoyed another year of the best in affordable live entertainment. In the past 12 months, our customers enjoyed over 550 performances, with popular acts like Johnny Reid, Chrystal Shawanda, Rita McNeil, Cirque Sublime and Whose Live Anyway?. Jaguars Dance Club at Club Regent Casino continues to draw night-clubbers of all ages as one of Winnipeg's premiere dance spots, hosting approximately 200 nights of Manitoba talent with 37,000 customers per year.

Providing special event experiences

Special events bring a little something extra for our customers and give us the opportunity to partner with a variety of organizations. Winnipeg's casinos showcased high-caliber country music artists during one of the biggest music events in Canada – Country Music Week. We were the presenting sponsor of the four-day Canadian Country Music Association annual conference and celebration, featuring some of the finest country music artists from Manitoba and across Canada. Featured artists included Jason Blaine, Jessie Farrell and The Higgins.

Creating operational efficiencies

Taking an opportunity to streamline our operations, the Video Lotto and Lottery Divisions were merged to provide service and support for lottery and VLT siteholders across the province. This amalgamation allows for operational efficiencies through fleet vehicle reduction and fuel savings. It also allows the assignment of representatives to duty of care programs including the Mystery Shopper Program.

Protecting our lottery customers

As part of the Mystery Shopper Program, a tool to measure retail service and collect information about the purchase and redemption of lottery products, 300 retail locations were reviewed last year for procedure compliance and a full sweep of all retailers will be conducted next year. Detection of sales to minors forms an integral part of these visits. Steps are now in place requiring retailers to return all winning as well as non-winning tickets to customers, a Retailer Code of Conduct has been implemented and all new Scratch 'N Win ticket releases have been modified for self-serve checking.

HOST

Keith and Lori fell in love with Winnipeg's casinos on their first visit, Valentine's Day 2007. They frequently enjoy the dancing, dining and entertainment, and these experiences have brought new romance to their relationship. Keith says they are enjoying the best years of their marriage and hope to renew their 40th anniversary wedding vows at one of Winnipeg's casinos.

Nurturing our supplier partnerships

Our partnerships with suppliers have given us the opportunity to offer the latest products and services to customers. Winnipeg's casinos continue to act as test sites for two major gaming equipment suppliers, which allows customers to test new slot machine themes. Additionally, our vendor relationships give MLC the ability to offer "first in Canada" products and we are finalizing an agreement with a major system supplier to test downloadable game technology.

Building industry alliances

We pride ourselves on being an industry leader and we partner with other gaming organizations to build our knowledge and standards. A Canadian inter-jurisdictional gaming group was formed last fiscal year to discuss areas of common interest including vendor management, technology convergence and technology standards with respect to systems electronic gaming and technical infrastructure. This cross-jurisdictional group is striving to increase efficiencies and product quality through the application of common standards on how gaming organizations work with vendors, the technology purchased and communication network protocols.

MLC also became a member of the Gaming Standards Association, an international trade association that creates benefits for gaming manufacturers, suppliers, operators and regulators. The Association facilitates the implementation of open standards to enable responsible gaming technologies, innovation, education, and communication for the benefit of the entire industry.

BACKING IT UP WITH RESEARCH

Through regular market research, we gather and analyze pertinent information necessary to understand gaming trends and customer preferences. Ongoing tracking studies monitor casino customer satisfaction, including our food and beverage operations, gaming market trends across the province and MLC's corporate image. We talk to our customers through focus groups to gain even greater understanding about their preferences and impressions of gaming related products and services and we use this information to make regular improvements.

OUR NEXT STEPS

Club Regent Casino and McPhillips Station Casino continue to evolve as top Winnipeg entertainment destinations. Next year's plans include increasing concert bowl seating, reconfiguring the slot floor for better traffic flow, introducing a table games point program for Club Card members as well as the continuous refreshment of our electronic games selection. To create a more efficient food and beverage experience for our customers, we plan to review our buffet and à la carte lounge menus and introduce a pager system for the buffet line. Ongoing customer research will be conducted to ensure our decisions are based on accurate information that reflects the customer's point of view.

MLC representatives and commercial stakeholder

MLC employees – Manitoba Marathon

RESPONSIBILITY TO COMMUNITY

MLC is passionate about enhancing the quality of life for Manitobans. We are dedicated to partnering with other like-minded organizations to build strong and vibrant communities. Beyond financial support, we balance our contributions through volunteerism, working to reduce our environmental footprint, conducting our business with integrity and leading the way in responsible gaming practices.

OUR GOALS

- Advance Corporate Social Responsibility (CSR) strategy
- Communicate the benefits of our Corporation
- Ensure a sustainable development approach to all of our facilities, products and services
- Continue to be a leader in Responsible Gaming

Imagine Caring Company Une entreprise généreuse

OUR ACHIEVEMENTS

Following through on CSR

We proudly released our first Corporate Social Responsibility Report last year, highlighting our ongoing commitment to the community.

Our CSR philosophy is embedded into all of our operations and focuses on Responsible Gaming, Community Support, Sustainable Development, Employees and Business Relationships.

At the strategic level, CSR is also about engaging with members of the community to determine if an organization is perceived to be authentic and provides true social value, as defined by the community. This was the catalyst

for the commencement of discussions last year with our key stakeholders, including customers and non-customers, advocacy groups and beneficiaries. The feedback received from those groups will help to lay the groundwork to refine our CSR strategy to ensure that MLC is well respected for its role in the province.

Supporting our community

We consider ourselves fortunate to be in the position to reach out to Manitoba's communities through support, volunteerism and sponsorship of hundreds of worthwhile causes. More than 600 MLC employees volunteered over 5,600 hours for community events and activities last year.

Phil and Eilyn face many challenges caring for son Matthew, who suffers from severe cerebral palsy. Now they are building equity in their very own home thanks to the support of MLC and Habitat for Humanity. Their new fully accessible house was constructed to meet Matthew's needs and is only a short distance from his school.

Our partnership with Habitat for Humanity (HFH) was strengthened by the announcement of the Manitoba Lotteries Habitat for Humanity Legacy Build Fund. MLC will provide $2.5 million over five years, matched by other community organizations for a total of $5 million, to aid in the building of HFH homes in Manitoba. The Legacy Build Fund is the largest monetary donation ever provided to HFH in Manitoba. We were also thrilled to complete our 2008 Habitat for Humanity Winnipeg Home build, the first fully accessible home for a qualifying family with a disabled child.

MLC entered into an exciting new partnership with Canadian Sport Centre Manitoba (CSCM) for a four-year agreement. The funding will support Manitoba athletes and their clinics, programs and fundraising events, and in particular, those who are vying to participate in the 2010 and 2012 Olympics. Initiatives include a province-wide high performance coaching clinic tour, an athlete employment program providing valuable work experience and flexible hours for two Olympic hopefuls, and "welcome home" receptions for CSCM athletes returning from the 2010 and 2012 Olympic games.

Another source of great pride is our employees' charitable giving program, Employees Care by Helping Others (ECHO) which completed its second successful fundraising cycle, raising $100,000 for the Children's Hospital Asthma, Allergy and Clinical Immunology Renovation Project.

The Community Support Festival Program was developed to build stronger ties with our rural communities by focusing on volunteerism for numerous festivals, fairs and rodeos held province-wide. A Volunteer Charitable Poker Tournament Program was also developed at Winnipeg's casinos as another opportunity to expand our community support and offer great fundraising opportunities for not-for-profit groups.

Valuing our cultural connections

MLC continues to reach out to the francophone community with support and sponsorship. MLC's involvement last year included the official sponsorship of the 2009 Festival du Voyageur and the Manipogo Festival in St. Laurent, as well as hosting the Cercle Molière's charitable poker tournament at Club Regent Casino. We also participated in a French Language Services (FLS) pilot project with the Francophone Affairs Secretariat, under which we developed MLC's five-year FLS strategy. Highlights of the strategy include increasing our corporate presence in Manitoba's francophone communities, exploring opportunities to host arts and cultural events to be held at Club Regent Casino and developing relationships with francophone businesses.

Reducing our footprint

As part of our ongoing commitment to sustainable development, we advanced a number of our environmental focus areas this fiscal year.

We began collecting and diverting food wastes from our casino restaurants to a local commercial composting facility. This program supports one of our sustainable goals, which is to minimize our solid waste by removing all commodities from the landfill waste stream. A waste audit is planned for fiscal 2010/2011 to determine the effectiveness of all our waste minimization programs.

We also completed a water audit at Club Regent Casino. Establishing 2009 as the base year for water use, we measured water consumption and will review opportunities to reduce water demand through capital expenditures and improved maintenance programs. Minimizing water consumption is a vital step in MLC's development as a sustainable organization.

Environmentally responsible purchasing is also a key sustainable focus area. A sustainable Procurement Handbook was created to support employee purchasing decisions. It contains important environmental and social criteria, including the environmental and social issues associated with a number of goods and services, the environmental laws that shape our purchasing decisions, and the environmental certifications we endorse.

WHEN IT COMES TO GAMBLING, MORE INFORMATION MEANS BETTER DECISIONS.
THERE IS TREATMENT & SUPPORT FOR PROBLEM GAMBLING.
1 800 463-1554

Responsible Gaming Awareness Campaign

Building on our Responsible Gaming commitment

Manitoba Lotteries recently updated its RG policy and developed Standards to reflect how our programs have evolved to better serve customers. These documents serve as important guidelines as we create and implement new RG programs for our casinos, VLT and lottery retailers.

The RG policy and standards touch on activities related to communicating and promoting our wide range of initiatives, including our voluntary exclusion program, the Responsible Gaming Information Centres at Winnipeg's casinos, employee, VLT siteholder and lottery retailer training, as well as operational guidelines such as age restrictions. We will continue to review and revise our RG standards as new initiatives are developed and existing programs are enhanced. We also implemented a large-scale refresh of Responsible Gaming training for more than 1,100 front-line casino staff to ensure they have the most relevant and up to date information when interacting with our guests and evaluated the training to guide future changes.

To share the Responsible Gaming message with the broader public, we launched Phase 3 of our Responsible Gaming Awareness Campaign in spring 2008. The multi-media campaign communicated the importance of getting information about gambling before playing and where that information is available, as well as providing information on the availability of gambling treatment and support.

OUR SPONSORSHIP CONNECTIONS

Some of the events and organizations we sponsor include:

- Bike to Work Day
- Special Olympics Program of Excellence
- Manitoba Marathon
- Super Cities Walk for MS
- Festival du Voyageur
- Manipogo Festival
- Dominion City Summer Fest Days
- Folklorama
- Habitat for Humanity
- Canadian Sport Centre Manitoba
- Dauphin's Countryfest
- Brandon Wheat Kings
- Manitoba Moose
- Winnipeg Goldeyes
- Winnipeg Blue Bombers
- Operation Red Nose
- Canadian Country Music Week & Awards
- National Aboriginal Achievement Awards
- Royal Winnipeg Ballet – Ballet in the Park
- Manitoba Arts Stabilization Program
- Manitoba Chambers of Commerce
- Morris & District Chamber of Commerce
- Manito Ahbee Aboriginal Festival/Aboriginal Peoples Choice Music Awards
- Manitoba Museum – Louis Riel Day
- MTC Regional Tour
- Prairie Theatre Exchange
- Manitoba Society for Seniors
- Scotties Tournament of Hearts
- Royal Manitoba Winter Fair

BACKING IT UP WITH RESEARCH

We are committed to conducting research to increase our knowledge and understanding of Responsible Gaming, and program evaluations to guide us in delivering the most effective and practical Responsible Gaming programs.

We continue to work on the Manitoba Longitudinal Study of Young Adults with the Manitoba Gaming Control Commission (MGCC) and the Addictions Foundation of Manitoba (AFM), having completed recruitment and the first phase of the project set for completion in 2011. Work also continues on a multi-year study to assess the impact and effectiveness of the VLT Responsible Gaming features, after initiating state of the art Responsible Gaming technology in our new VLTs in 2004.

Many initiatives were undertaken this past year with our partners. As part of our ongoing support to the AFM in their delivery of problem gambling services in Manitoba, we have spent the past year working with the AFM to evaluate the Problem Gambling Helpline. Results of the study will be available next year.

Proud supporter of Canadian Sport Centre Manitoba – MLC Staff with Olympic medalist Jennifer Botterill

OUR NEXT STEPS

Strengthening our partnerships within the community, enhancing our corporate social responsibility approach, and working towards sustainable development initiatives remain a strong focus for the coming year. Vital data from our stakeholder sessions will be collected and analyzed to further the ongoing development of our CSR strategy and those partnerships.

In the Responsible Gaming area, we will continue to develop player information materials and work towards obtaining World Lottery Association (WLA) Responsible Gaming Accreditation. WLA accreditation provides an objective framework for assessing MLC's Responsible Gaming approach.

A number of new programs will increase our involvement and investment within our communities. We will be launching a Community Development Legacy Program aimed at empowering individuals and groups of people. By providing resources to non-profit groups and charitable organizations they are affiliated with, they can affect sustainable change in their communities and lives are changed for the better. A new charitable benefit concert series at our casinos will showcase quality entertainment while raising funds. To aid in our community partnerships we plan to implement vital tools and programs next year, such as an online sponsorship tool, a volunteer database and an MLC retiree volunteer program that will allow former MLC employees to continue to contribute their time through our programs after retirement.

Winnipeg in Bloom Contest – MSC House and Grounds Employees

PEOPLE & SERVICES

Our business success is based on strong employee-employer relationships. To retain the best talent and provide our customers with the best customer service, we empower and celebrate our employees and provide them with a safe, healthy and positive workplace. We take the time to listen so we can create a work environment that allows our employees to thrive and grow in their careers.

OUR GOALS

- Create and promote career and employment opportunities for Manitobans
- Continue to advance workforce planning and talent management programs, quality recruitment and retention initiatives, leadership development and succession planning and continuous learning
- Ensure that our employees are empowered and celebrated for their achievements
- Continue to provide exceptional customer service
- Ensure that our employees continue to be informed

OUR ACHIEVEMENTS

Listening to our employees

Equally important as keeping our employees informed, is ensuring we listen to their feedback. This provides insight into areas where we can improve as an organization. With an impressive 79% of employees taking part, we completed our third Employee Excellence Survey, which measured employee engagement and provided us with invaluable observations on leadership and our work environment. We also completed our first Organizational Communications Assessment, looking at the corporation's formal internal communications channels and programs based on feedback from over 600 employees.

OUR PROUD HONOURS

Some of the awards and recognition we have received for a job well done.

- Imagine Canada Caring Company designation – recognition for dedication to community support and corporate citizenship
- Top 20 Employer in Manitoba since 2005
- Canadian Gaming Industry – Exemplary volunteerism & community service award
- Special Performance Measures Recognition in the Government Finance Officers Association - Distinguished Budget Presentation Awards Program for the inclusion of department level performance measures in business planning
- Winnipeg in Bloom winner – McPhillips Station Casino grounds
- Canadian Blood Services Award for contributions to the Partners for Life Program
- Human Resources Management Association of Manitoba Organizational Award for the Classification Bidding Process
- Institute of Public Administration of Canada Top 4 finalist for "Innovation in managing a green workplace"
- Honourable mention for North American Safety and Health (NAOSH) Week 2008 activities

Sharing our knowledge

Mutually beneficial partnerships that advance workplace recruitment and training strategies lead to the successful placement of new employees. We have been developing a Trades Employment Initiative Apprenticeship Program to help meet our operational needs, support the provincial trades industry and increase the Aboriginal component of our workforce to better reflect Manitoba's general population. We also partnered with the Manitoba Liquor Control Commission on a two-year Joint Aboriginal Internship Program, which provides young interns with one-year opportunities at each Crown corporation in areas such as Purchasing, Finance and Human Resources. The program provides participants with valuable work experience and skills development for their future careers.

With a focus on business skills the Management Internship Program rotates MBA students through different business areas at MLC to acquire business expertise within a corporate setting and develop potential future employees who already have direct experience in the gaming business. We benefited from two interns last year, a Workforce Culture Officer and a rotating position covering areas including Finance and Corporate Business Development.

Rewarding good work

When we take the time to recognize employees who provide excellence in customer service, it is a win-win for the customer and the employee. The Encore recognition program was launched in September 2008 as an on-the-spot recognition tool to reward employees who meet or exceed the delivery of established Casino Customer Service Standards.

Providing the right tools

By equipping our employees with the tools they need, as well as offering career planning and training programs, we can cultivate leaders at every level. That is why we continue to establish new training programs in a multitude of subjects. We developed and delivered the Dimensions in Leadership Human Resources Refresher Program, a two-day course for supervisors and management focusing on recruitment and selection process, performance-based interviewing, performance management, and coaching for customer service. We also launched a new Customer Service for the Gaming Industry Training Program, designed specifically for gaming employees to help meet and exceed customer expectations and provide a positive and memorable experience when they visit our facilities.

In order to keep the best talent, training programs are offered and held continuously, including courses on facility management, event coordination, gaming protection training and security (including crisis-negotiation, de-escalation and conflict resolution) and media technology, to name just a few.

Expanding training opportunities

Increased cost efficiencies and the ability to train virtually anywhere have made e-learning the primary way to optimize staff training at a corporate level. With the potential to be combined with instructor-led training, e-learning is an effective, timely, convenient and cost-efficient way to deliver professional development to our employees. Through SkillPort we currently offer about 400 third party e-learning courses for a broad range of business topics. This is in addition to the programs we develop for our unique needs.

Helping employees build their careers

In our 2008 Employee Excellence Survey, participants felt strongly that MLC provides them with opportunities for learning and development, ranking as the corporation's number one overall strength.

To that end, we know that it benefits both MLC and our employees to nurture their career paths and provide them with advancement opportunities. Our innovative recruiting process (Classification Bidding Process launched

in 2006/2007) provides front-line staff an opportunity to develop their careers with MLC and was recognized last year by the Human Resources Management Association of Manitoba. Since the introduction of this process, the average time to fill vacancies has been reduced by 20% and assisted MLC in successfully filling 88 positions in the last year.

Maintaining a safe and healthy workplace

Through education, training and wellness programs, MLC reinforces the importance of providing a safe and healthy work environment. Our proactive approach in promoting workplace health and safety has enabled employees to better spot health risks and take the necessary steps for corrective action. As a result, employees have reduced injury frequency by 25% in the past fiscal year.

Last year we introduced an Ergonomic Specialist certification for our safety and health advisors so they can complete internal ergonomic assessments, raise awareness, and help minimize the risk of repetitive injuries. Ongoing safety and health training is provided to all employees based on departments and positions as needed.

OUR NEXT STEPS

Looking forward, we will research new programs for our employees to constantly improve their skills and knowledge base. A Blended Apprenticeship Program will be launched, as will the Certified Coaches and Service Coaching Program. An electronic communication medium will continue to be used to promote safety and health information to all employees.

MLC employees donated 116 pints of blood in 2008 – MLC employee and MLC President & CEO

TEAMMATE

The Red River floodwaters were cresting when Johnny Reid was performing at Club Regent Casino. Struck by the flood devastation, he was inspired to lend a hand. Reid organized an additional show in partnership with his band, the production crew and MLC staff – all of whom donated their time. Along with MLC's matched revenues, Reid's sold out show raised over $32,000 for the Canadian Red Cross, Manitoba Region.

MLC employees – Electrical thermal scan testing

OPERATIONAL EXCELLENCE

For our operations to run smoothly and efficiently, we must implement effective processes with long-term strategies for growth and changing technologies. This philosophy of leadership, teamwork and problem solving results in continuous improvement throughout our organization so we can focus on providing our customers with the best service possible.

OUR GOALS

- Advance long-term technology strategies
- Continue to improve security systems and a safe environment for our customers and employees
- Continue to ensure regulatory compliance and gaming protection and integrity
- Focus on improving our internal processes
- Continue to advance corporate-wide risk management and disaster recovery models

OUR ACHIEVEMENTS

Drawing a technology roadmap for the future

As corporations grow, so does their technology infrastructure, often resulting in multiple systems that may or may not integrate well, and require diverse skill sets to operate and maintain. The need for an improved technology foundation to support MLC's ever-growing and diverse business needs has been mapped out in an architecture framework. This industry best practice ensures business needs drive technology investments, and not the reverse. Because MLC also understands its dependencies within the North American gaming industry, we are creating our technology roadmap in consultation

with other Canadian gaming jurisdictions so that our future hardware, software and information technology needs reflect the most up-to-date and operationally efficient tools available..

Implementing technology upgrades

When MLC updated its aging gaming technology to manage the province's VLTs, it introduced sizeable efficiency improvements for monitoring, reporting and improving VLT security in the field. This year, we successfully completed the conversion of all VLT sites to operate within the upgraded Central Monitoring System and equipped each site with bar code readers, which provide a quick, secure and more efficient pay slip validation and printing process.

At our casinos we updated the electronic system that supports ticketing, machine accounting and aspects of the Club Card program. Adopting the new software version allows us to maintain service at industry standards and lays the foundation for the introduction of future phases of the Club Card program, including the Responsible Gaming pre-commitment features and a table games accounting module.

The installation of a high-speed communication fibre (also known as "dark fibre") has created a singular and highly secure network connecting the casinos, our corporate offices and MLC's Central Services building. This allows voice, data, and video to be exchanged efficiently, enhancing our network speed and the capacity to run our business through reduced operating costs. It is also a prudent risk management measure, providing disaster recovery in case of a network breakdown.

Staying on the cutting edge

Media technology is the base infrastructure behind today's infotainment industry. Audio, video, lighting, digital signage, computer generated graphics and props all provide the tools necessary to communicate a unique and entertaining message to today's technologically savvy customers. To remain operationally efficient, MLC is staying on the edge of technology by constantly providing quality products that reflect innovation and exceed customer expectations. We also partnered with external organizations through media technology consultation by providing technical media support services for the Manitoba Centennial Centre, the Department of Education studio, the Human Resources Management Association of Manitoba, Canad Inns and the Alberta Gaming Corporation.

Taking security to a higher level

We take every step to ensure that our customers feel comfortable and secure while enjoying our facilities. Last year, customer courtesy stations were installed in high pedestrian traffic areas of both casino parking lots. These units provide immediate contact with our staff for both customers and employees, which will improve the personal safety of patrons and staff, through a direct voice link for information or assistance.

Multiple surveillance upgrades were executed at both casinos last year. To enhance our Voluntary Exclusion Program, large plasma screens were installed for surveillance personnel to help quickly and correctly identify patrons in this program. Additionally, critical surveillance equipment was relocated to enable new Internet protocol technology, another contribution to operational excellence and efficiency.

Making our facilities even better

More than 37 improvements were made in our facilities last year, ranging from the replacement of furniture and fixtures, space reallocations and retrofitting public washrooms, to food and beverage kitchen renovations. We implemented best practices for our operations including hiring an electrician to reduce outsourcing costs and expanding the Electrical Apprentice Program to two apprentices.

OUR NEXT STEPS

Operational efficiencies are one of the best ways to control costs and we are constantly evaluating new ways to stay lean. We will be introducing and rolling out a corporate-wide performance measurement system in the next year. Centralization of our surveillance departments is in progress, as well as enhancements to facial recognition technology and processes with future plans to implement a license plate recognition tool.

A new radio frequency infrastructure implementation will enable efficient "key and asset" tracking at both casinos. Corporate production will continue to strengthen and build business relationships and community support through consulting services. A new direct marketing strategy will be developed and new advantage gaming system tools introduced.

Customer Courtesy Station at the casinos

Samborski Environmental collects all the food waste generated from the restaurants at Winnipeg's casinos. They incorporate it with other material to make compost, and then sell it directly to homeowners and landscapers. This win-win relationship helps MLC work toward sustainable development goals, while helping Lenn's business grow.

Chantal Cano sings "A Moment Like This".
IMAGE COURTESY PILIPINO EXPRESS NEWS MAGAZINE

NEW BUSINESS DEVELOPMENT

We are able to progress as an organization because we take great care in securing new partnerships and maintaining our current ones. By supporting and developing these relationships, we all share in the benefits. These include attracting customers to our facilities, improving tourism opportunities in the province and continuing to increase our role in enhancing lives and communities throughout Manitoba.

OUR GOALS

- Ensure a responsible and integrated approach to the marketing of MLC's products and services, explore new market opportunities and retain and grow our existing markets
- Promote our facilities as a destination in partnership with Manitoba's tourism industry and develop other mutually beneficial business and organization marketing and sponsorship partnerships
- Identify opportunities to provide services and expertise in the gaming industry

OUR ACHIEVEMENTS

Making exciting multicultural alliances

A number of exciting new initiatives were created over the last year, to grow our markets, offer new and interesting experiences for our customers and increase economic development in the province. We teamed up with the local Pilipino Express News Magazine to create karaoke events at McPhillips Station Casino. The Pinoy Pop Star events surpassed all expectations for the Pilipino community in Manitoba, with contest finals drawing over 2,000 attendees.

Fostering our Aboriginal ties, we continue to participate as a Gold Level Status member in the Progressive Aboriginal Relations (PAR) Program from the Canadian Council for Aboriginal Business.

We also entered into a partnership with Eastside Aboriginal Sustainable Tourism to assist with an Aboriginal Artisan Showcase,

Market and Fashion Show. A total of 25 artisans participated in a marketing workshop and craft show.

Summer was a great time to get grooving and the 2008 summer season saw a successful title sponsorship for The Forks Move and Groove Festival, the Casinos of Winnipeg Dancing Under the Canopy and the Casinos of Winnipeg Salsa Sundays at The Forks.

We were also pleased to join forces with Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba for the Manitoba Artisan Showcase as part of the overall Festival du Voyageur event at Club Regent Casino. Some 26 Franco-Manitoban artisans participated by displaying and selling their works at the casinos. The program proved to be highly successful for the artisans and planning is already underway for 2010.

Eastside Aboriginal Sustainable Tourism Inc. and MLC have joined resources to create the Aboriginal Artisan Showcase. Artists like Jackie Traverse, originally from St. Martin First Nation, are given the opportunity to showcase their art to a wider audience beyond their communities. Artists also receive business skills training while casino customers get to view and purchase unique artisan products at McPhillips Station Casino.

Building key business partnerships

To build and maintain strong connections with other businesses, we became involved in additional year-round activities with the Winnipeg Chamber of Commerce and the Manitoba Chambers of Commerce. These partnerships enhance the Corporation's initiatives with Winnipeg and Manitoba's local business communities.

Offering great events seven days a week

Midweek tourism events at the casinos have enjoyed high popularity amongst our customers, generating increased visitation and excitement during off-peak hours. They have been implemented based on the success of last year's pilot project and regularly scheduled tour events are planned for the coming year.

Working on media promotions

We have amazing opportunities to partner with local media and align ourselves with interesting events that our customers can truly enjoy. New this year, McPhillips Station Casino partnered with Corus Entertainment and their designated charity, Hunger for Hope, to create a first time event – **The CJOB Hunger for Hope Bingo Special.** With the help of Winnipeg Harvest, Hunger for Hope is a fundraising initiative dedicated to ending child hunger in Manitoba. The six-week promotion was very successful in raising the profile of this cause and contributing $26,324.

BACKING IT UP WITH RESEARCH

Research provides us with insight into potential new markets and highlights opportunities for new partnerships. A two-phased research project was executed last year, conducting focus groups with past customers and one-on-one interviews with bus tour operators to gauge their satisfaction levels and preferences. Results showed that Winnipeg's casinos were generally favoured among rural visitors due to its proximity.

OUR NEXT STEPS

A new MLC branding strategy will be launched in the coming year. Developed to refresh our major brands with a new look and create an identity for all the organization's brands, the strategy integrates each element within an overarching corporate brand.

We will continue to explore new promotional opportunities with our business partners and seek out mutually beneficial new associations, particularly in the area of multicultural and neighborhood partnerships. A variety of studies will help us optimize our research to determine the best ways to provide better customer satisfaction.

STRATEGIC DIRECTION FOR 2009/2010

Each year provides a new opportunity to refocus and realign, looking for new and innovative ways to reach our goals and serve our communities. One thing that remains constant is the overall strength in MLC's partnerships that helps us to achieve those goals. As we look forward to 2009/2010, MLC will concentrate on increasing overall customer satisfaction and delivering a strong financial performance.

GOALS, OBJECTIVES AND ACTION PLANS

QUALITY PRODUCTS

Goal # 1: A satisfied customer

Objective # 1: Increase overall customer satisfaction service rating

Objective # 2: Increase revenues

Action Plans:

Implement the Gaming Action Plan to enhance electronic gaming to provide a fun and enjoyable entertainment option for Manitobans.

Design service delivery models across all business units to improve customer satisfaction.

Continuously maintain and improve Winnipeg's casino facilities and amenities in a cost effective manner.

RESPONSIBILITY TO COMMUNITY

Goal # 2: Be recognized as a valued member of the community

Objective # 1: Increase public awareness of MLC's Corporate Social Responsibility

Objective # 2: Improve public perception of MLC as a responsible member of the community

Action Plans:

Model innovative and progressive approaches in all CSR activities.

Build and grow solid, professional relationships with all stakeholders including First Nations, commercial and other gaming siteholders, vendors, and community organizations.

Continue to improve & implement the Responsible Gaming Strategy.

OPERATIONAL EXCELLENCE

Goal # 3: Be efficient and effective

Objective # 1: Contain operating expenses

Action Plans:

Establish and implement a process improvement model to be used across the organization to increase overall efficiency and effectiveness for internal processes.

Develop a comprehensive technology plan to coordinate, automate and streamline key systems and enable new business functionality both inside and outside the organization.

Provide an environment that improves the timely delivery of projects completed within budget and fulfilling end users' business requirements.

NEW BUSINESS DEVELOPMENT

Goal # 4: Retain and grow our customer base

Objective # 1: Increase participation in MLC's products and services

Objective # 2: Increase attendance at Winnipeg's casinos

Action Plans:

Strive to introduce new gaming and non-gaming products and services to retain and grow existing markets.

Create community and organization partnerships to increase mutually beneficial long and short-term opportunities and community awareness.

Execute projects and initiatives as outlined in an integrated marketing strategy to meet organizational and divisional objectives.

PEOPLE AND SERVICES

Goal # 5: A knowledgeable workforce of highly satisfied employees

Objective # 1: Increase in employee engagement

Action Plans:

Communicate MLC as a career destination to attract and retain high performing employees in a competitive labour market.

Provide active training and self-directed learning programs to keep employees up-to-date with new industry trends, technologies and skills.

Develop programs to support the diverse needs of a multi-generational employee population.

MANAGEMENT DISCUSSION & ANALYSIS

OF FINANCIAL CONDITION AND RESULTS OF OPERATIONS AS OF MARCH 31, 2009

The Management Discussion and Analysis reviews the financial results of the operation of Manitoba Lotteries Corporation (MLC) for the fiscal year ended March 31, 2009. This report should be read in conjunction with the Corporation's audited financial statements and accompanying notes.

Management is responsible for the reliability and timeliness of the information disclosed in the Management Discussion and Analysis and does so by ensuring the appropriate existence and effectiveness of systems, controls and procedures used by MLC.

OVERVIEW AND COMPANY VISION

Manitoba Lotteries strives to provide its customers and guests with world-class products and services that meet or exceed expectations in a socially responsible way. Advances made toward achieving this goal within the past 12 months have resulted in an increase in financial performance for MLC as the Corporation's net income of $304.8 million for the fiscal year 2008/2009 increased by $8.0 million or 2.7% as compared to the prior year's net income of $296.8 million.

Revenues of $775.6 million grew by $25.7 million or 3.4% from the previous year's level of $749.9 million. This increase may be attributed to a number of factors, including increased revenues from all segments. As part of MLC's long-range strategic goal of creating full service customer satisfaction, the Corporation continually reviews existing product offerings in order to enhance customers' overall experiences.

Revenue, net of cost of sales and operating expenditures was $377.9 million in 2008/2009 compared to $367.3 million in the previous year, an increase of $10.6 million. Operating expenses of $133.6 million were $11.4 million higher than the previous year's $122.2 million, and include payroll and other costs directly related to the generation of gaming and lottery revenues. This is primarily a result of increases in salaries and benefits related to collective bargaining, and promotions resulting from the Club Card programs.

Amortization of $39.0 million for 2008/2009 increased $1.8 million from $37.2 million in the previous year. The increase primarily resulted from the change in the estimated useful life of video lottery equipment from 7 to 5 years in 2007/2008.

RESULTS OF OPERATIONS

The three operating segments of the Corporation are Video Lotto, the Casinos and Lottery. For reporting purposes, the administrative costs associated with corporate support services, including human resources, finance and administration, marketing, facilities, technology, audit, security, communications and public affairs, have been allocated to each of the operating segments outlined below.

Video Lotto

Located in Morris, Manitoba, the Video Lotto Division is responsible for the operation and maintenance of video lottery terminals (VLTs). VLTs are located at Manitoba Liquor Control Commission licensed beverage rooms, Veterans' organizations, First Nations communities, Assiniboia Downs and the MTS Centre. The operation of VLTs contributed over 63.8% of MLC's net income and provided annual commissions of $110.7 million to all VLT siteholders who operate equipment on their premises.

Revenue (before cost of sales) of $354.2 million in 2008/2009 increased by $8.3 million from the gross revenue of $345.9 million in the previous year. Net income of $194.5 million increased $3.9 million from the net income of $190.6 million in the previous year. During the 2008/2009 fiscal year, the Corporation redistributed VLTs from low performing sites to higher performing sites, which contributed to the increase in gross revenues and net income.

Payout Percentages based on Dollars Won and Played — Video Lotto

Dollars Deposited	$ 1,493	
Dollars Played		$ 4,967
Dollars Won		$ 4,616
Dollars Cashed Out	$ 1,142	
Revenue	$ 351	$ 351
Dollars Won (Prizes)	$ 4,616	92.9%
Dollars Played	$ 4,967	

Casinos

Manitoba Lotteries owns and operates two Casinos in the City of Winnipeg – Club Regent Casino and McPhillips Station Casino. Casino operations generated gross revenues (before cost of sales) of $210.8 million in 2008/2009, an increase of $16.4 million or 8.4% more than the gross revenues of $194.4 million of the previous year.

Casino net income of $50.6 million increased from the previous year's net income of $48.2 million by $2.4 million or 5.0%. In 2008/2009 the casinos replaced the Video King gaming system with a new Bingo Gaming System, which has proven to be very popular with casino patrons and contributed to the increase in net income. There was also a continued focus on the casinos as a total entertainment destination, resulting in increased visitor traffic for non-gaming related amenities. The Enhanced Club Card program which allows patrons to accumulate points redeemable for non-gaming goods and services continues to be favourably received by customers and has contributed to the successful operations of the casinos during the 2008/2009 year.

Payout Percentages based on Dollars Won and Played — Casinos

Dollars Deposited	$ 951	
Dollars Played		$ 2,105
Dollars Won		$ 1,935
Dollars Cashed Out	$ 781	
Revenue	$ 170	$ 170
Dollars Won (Prizes)	$ 1,935	91.9%
Dollars Played	$ 2,105	

Lottery

The Province of Manitoba is a member of the Western Canada Lottery Corporation (WCLC), a non-profit organization authorized to manage, conduct and operate lottery and gaming-related activities in the Prairie provinces and the territories. Manitoba Lotteries distributes and sells tickets for national lotteries operated by the Interprovincial Lottery Corporation (ILC) and lottery gaming products operated by the Western Canada Lottery Corporation (WCLC). As the province's sole distributor of lottery products, Manitoba Lotteries is responsible for the development and maintenance of a retailer network of over 850 outlets across Manitoba and to market a selection of breakopen tickets through lottery retail outlets, charitable organizations and casinos. MLC also continues to be the exclusive supplier of bingo paper to Manitoba's charitable and non-profit licensed bingo operators.

In fiscal 2008/2009, lottery gross revenues (before cost of sales) of $210.6 million increased from the previous year gross revenue of $209.6 million by $1.0 million or 0.5%. This increase can be attributed to improved sales of instant tickets, Sports Select products and Super 7. Net income of $59.7 million increased from the previous year's net income of $58.0 million by $1.7 million or 2.9%.

Over the past few years, a number of enhancements, including the installation of new lottery terminals and self-serve ticket checkers have been implemented to further protect consumers. We continued to strengthen our processes over this past fiscal by implementing new steps that now require retailers to return all tickets to customers; by conducting over 300 Mystery Shops; by modifying all new Scratch 'N Win tickets so they can be checked on self-serve checking terminals; and by providing lottery retailers with tools such as a Lottery Retailer Code of Conduct and Manual, an easy-to-read reference guide that includes all agreements, directives, rules and regulations.

First Nations

The Government of Manitoba, in accordance with the requirements of the **Criminal Code of Canada**, is responsible for gaming in Manitoba. As such, MLC has been appointed to act as its agent in the Conduct and Management of all gaming activity within the province.

In 2008/2009 MLC continued to provide support and guidance to the First Nations casino operators in Manitoba. During the fiscal year, Aseneskak Casino in The Pas completed a major gaming system upgrade project that resulted in the replacement of their casino management system with a state-of-the art system, that allowed them to take advantage

of ticket-in/ticket-out technology and introduce a patron management program at their casino. These changes were fully operational in April of 2008 and MLC provided $2.2 million in capital financing for this project. These funds will be recovered over the five year life of the equipment as authorized under the Gaming Agreement.

In 2007/2008 South Beach Casino received approval to increase the number of slot machines in their facility from 300 to 600. MLC, under the Gaming Agreement provided the physical and financial resources to South Beach for the purchase and installation of these machines which were fully operational in May 2008. The final cost of $5.9 million will be recovered over the life of the assets, as authorized under the existing agreement.

MLC Holdings Inc.

MLC's consolidated financial statements include the results of MLC Holdings Inc., a controlled entity established to purchase capital assets for lease to MLC at cost. The management and oversight of MLC Holdings Inc. is consolidated within MLC operations and the Board reviews and approves capital purchases through the annual business planning and budget process. During the 2008/2009 fiscal year, MLC Holdings acquired $31.2 million in capital assets for lease to MLC.

Liquidity and Capital Resources

Operating activities during 2008/2009 provided MLC with $338.9 million compared to $348.5 million in the previous year, a decrease of $9.6 million or 2.8%. Non-cash working capital items increased by $20.6 million. This was offset by increases in operating results and amortization of $11.0 million.

Cash expended on property and equipment for 2008/2009 totaled $31.2 million, up from $28.1 million in the previous year.

MLC continues to be progressive by providing proven, state-of-the-art products, services and facilities to all customers and employees through the ongoing process of replacing gaming and security equipment. Not only does this support MLC's corporate goals, it enhances service, reliability and gaming integrity.

Cash distributions to the Government of Manitoba resulted in a cash outflow of $303.0 million compared to the previous year's $305.7 million, representing a decrease of 0.9%.

RISK MANAGEMENT

MLC continues to use and enhance its integrated Enterprise Risk Management Framework for assessing and managing risks at all levels across the Corporation. This provides a consistent approach for addressing business risks at the strategic and business planning, project management and business process levels by:

- providing a common understanding of risks across business functions and units;
- providing management with an on-going assessment of potential risks to facilitate improved priority setting and decision making; and
- raising employee awareness and responsibility for managing these risks.

In the normal course of business, MLC is exposed to a number of risks. These risks, and the actions taken to lessen and in some cases, alleviate them, are discussed below.

Operating Risk

Operating risk, associated with processes, technology and people, addresses the risk of loss resulting from events such as system failures, breakdown in internal controls, human error and criminal activity. It has been proven that losses such as a measurable decline in client confidence, gaming integrity and corporate image can be as damaging for an organization as a direct financial loss.

MLC management remains committed to strengthening the existing system of internal controls and minimizing operational risk as much as possible. This has already been partially addressed by assessing the amount of risk present in operating units, large scale projects as well as specific business processes. Current areas of concentration continue to be towards: emergency preparedness planning, business continuity plans and disaster recovery planning. Additional attention to these areas will provide the organization with the ability to more effectively respond to disasters as well as small and large scale business interruption events.

Technological Developments

The adoption of new technologies within the gaming industry continues, including the acceptance of industry-wide standards leading to increased convergence and integration across many systems, product lines and related processes. MLC continues to develop plans to perform a pilot using downloadable game systems, which will allow MLC to download game themes from a secure server to electronic gaming devices over the network. In addition, MLC is implementing their long-range VLT Product Refresh Strategy to keep our product offering current and support our customers and site holders' suggestions. MLC also continues to refine its business processes to optimize the efficiency and effectiveness of the new opportunities being presented.

Technological change is also helping MLC to improve its customer service and enhance the overall guest experience, and will eventually provide an increased level of personalization across MLC's many product lines. Finally, new technologies are providing MLC management with better information, which will allow for more informed decision making.

MLC has completed the system selection process for its new Integrated Financial Management System and is now proceeding through its implementation plan. The Corporation expects to be fully operational with the new integrated system by April 1, 2010 which will enable them to meet the reporting requirements under International Financial Reporting Standards by 2011/2012 fiscal year. This system is expected to enhance not only financial reporting but also in the Corporation's ability to integrate best practices into most areas of its operations.

As MLC becomes more reliant on technology to support its business, the Corporation has developed various strategies to manage the risks associated with new technologies. These include the development of formal technology strategies, architectures and roadmaps to help guide MLC's future direction. MLC continues to invest significant resources in the area of information systems security and disaster recovery business continuity activities.

Financial Risks

The Corporation's exposure to interest-rate risk is substantially limited due to the use of fixed-rate, long-term debt. Credit risk due to the inability or unwillingness of a counter party to fulfill its payment obligations, while low, is mitigated through MLC's credit management and collection practices. The financial impact resulting from property losses or third-party liability claims are allayed through traditional risk management practices, such as ensuring adequate insurance coverage and coordinating loss mitigation strategies across the organization.

For the fifth consecutive year, MLC was awarded the Distinguished Budget Presentation Award from the North American Government Finance Officers Association. Recognizing the quality of the Corporation's business planning processes, the budget document was distinguished for its exemplary merits as a Policy Document, Financial Plan, Operations Guide and as a Communications Device.

Internal Controls over Financial Reporting

The Chief Executive Officer (CEO) and the Chief Financial Officer (CFO), together with management, after evaluating the effectiveness of MLC disclosure controls and procedures as of March 31, 2009, have concluded that the Corporation's disclosure controls and procedures were proven to be adequate and effective.

International Financial Reporting Standards (IFRS)

In February 2008, the Canadian Accounting Standards Board confirmed that it will require all publicly accountable enterprises to adopt IFRS for interim and annual financial statements relating to fiscal years beginning on or after January 1, 2011. The Corporation's first financial statements under IFRS will be for the fiscal year 2011/2012. The Corporation will also be required to provide comparative information for the previous fiscal period.

As a result of this announcement, the Corporation is planning and preparing for the changes in financial reporting requirements. Based on its initial assessments, the Corporation currently believes that the transition to IFRS will not materially impact the manner in which it recognizes and measures revenues and net income.

The Corporation has developed an IFRS implementation plan that addresses project management, accounting policy changes, reporting and disclosure changes, training and communication and business impacts. The following progress has been made in these areas:

a) Project management

The Corporation has created an IFRS Steering Committee to provide guidance during the IFRS implementation project and has developed a timeline for key project milestones and deliverables to ensure IFRS readiness for the fiscal year 2011/2012.

b) Accounting policy changes

The Corporation has completed its research and documentation of expected differences between its current accounting policies that are in accordance with Canadian generally accepted accounting principles and those to be adopted under IFRS. The Corporation has begun to develop its future accounting policies that will be required under the current IFRS standards. Currently, the area with the greatest potential for future impact on the Corporation's financial statements is measurement and disclosure of property, plant and equipment.

The International Accounting Standards Board, which is responsible for developing IFRS, has activities currently underway which are expected to change certain IFRS. These changes may impact the Corporation. Therefore, the Corporation will continue to assess any changes made to IFRS standards as part of its implementation plan.

c) Reporting and disclosure changes

The Corporation is currently considering the financial statement presentation and disclosure options available to it upon initial changeover to IFRS and is developing ongoing reporting mechanisms to capture future IFRS disclosure information. The transition to IFRS will affect presentation and measurement of balances and transactions included in the Corporation's interim and annual consolidated financial statements and related notes. The Corporation will provide quantifications of those effects closer to the implementation date.

d) Training and communication

The Corporation intends to ensure that its key stakeholders are informed about the anticipated effects of the IFRS transition. IFRS training for relevant finance staff is ongoing, while targeted programs for operational staff are to be developed and implemented.

e) Business impacts

The Company is considering what effects the IFRS transition will have on its business policies and activities. The following areas are likely to be impacted:

- Internal controls over financial reporting;
- Financial reporting for fiscal 2011/2012 will require restatement of prior year results in order to provide comparative information.

This disclosure reflects expectations based on information available at the time of reporting. Changes in circumstances may cause the Corporation to revise its IFRS project plans and policy choices prior to the changeover date.

OUTLOOK

To ensure the long-term sustainability of revenues and income streams, the Corporation will continue to reinvest in its facilities, non-gaming amenities and in new gaming technology. MLC is focused on positioning the casinos as a total entertainment experience, by improving its entertainment facilities and food and beverage operations, while continuing to introduce new and exciting gaming options. MLC has also developed a replacement strategy for its VLT network to ensure that these offerings remain current and to enhance responsible gaming features.

MLC's support for the community is outlined within a governing Corporate Social Responsibility (CSR) Policy. Financial processes are used to ensure all matters of CSR including Community Support, French Language Services, Responsible Gaming, Sustainable Development and People Services are considered and supported across the Corporation's operations. This approach augments the value of the business decisions MLC makes and ensures its decisions are consistent with the best interest of its stakeholders.

MANAGEMENT REPORT

The accompanying consolidated financial statements are the responsibility of management and have been prepared in accordance with the accounting policies stated in the consolidated financial statements. These accounting policies have been applied on a basis consistent with the prior year. In management's opinion, the consolidated financial statements have been properly prepared within reasonable limits of materiality, incorporating management's best judgment regarding all necessary estimates and all other data available. The financial information presented elsewhere in the Annual Report is consistent with that in the consolidated financial statements.

Management is responsible for establishing and maintaining disclosure controls and procedures and internal controls over financial reporting for the Corporation. Management designed such internal controls, or caused them to be designed under our supervision, to provide reasonable assurance regarding the reliability of financial reporting and the preparation of financial statements for external purposes in accordance with Canadian generally accepted accounting principles.

Management maintains internal controls to provide reasonable assurance of the reliability and accuracy of the financial information and that the assets of the Corporation are properly safeguarded. As part of the financial statement audit performed by Ernst & Young LLP, they reviewed the Corporation's internal controls to the extent that they considered necessary and reported their findings to management and the Board of Directors.

The responsibility of Ernst & Young LLP is to express an independent opinion on whether the consolidated financial statements are fairly stated in accordance with Canadian generally accepted accounting principles. The Auditor's Report outlines the scope of the audit examination and provides the audit opinion.

The Audit Committee of the Board meets with management and Ernst & Young LLP to satisfy itself that each group has properly discharged its respective responsibilities and to review the consolidated financial statements before approving them. The Board has reviewed and approved the consolidated financial statements for the fiscal year ended March 31, 2009.

(originally signed by)

Winston Hodgins
PRESIDENT & CEO

(originally signed by)

Myra Cherewyk
ACTING EXECUTIVE VICE-PRESIDENT & CFO

AUDITORS' REPORT

To the Board of Directors of
MANITOBA LOTTERIES CORPORATION

We have audited the consolidated balance sheet of **Manitoba Lotteries Corporation** as at March 31, 2009 and the consolidated statements of net income, comprehensive income and retained earnings and cash flows for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the Corporation's management. Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit.

We conducted our audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that we plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In our opinion, these consolidated financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Corporation as at March 31, 2009 and the results of its operations and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian generally accepted accounting principles.

(originally signed by)

Ernst & Young LLP
CHARTERED ACCOUNTANTS

WINNIPEG, CANADA
MAY 19, 2009

Consolidated Balance Sheet

MARCH 31, 2009 (IN THOUSANDS)

Assets	Notes	2009	2008
CURRENT ASSETS			
Cash		$ 24,629	$ 27,777
Accounts receivable	3	15,506	17,035
Inventories	4	2,907	2,451
Prepaid expenses	5	2,411	2,758
		45,453	50,021
PROPERTY AND EQUIPMENT	6	162,759	173,266
OTHER ASSETS	7	5,040	5,286
		$ 213,252	$ 228,573

Liabilities and Retained Earnings	Notes	2009	2008
CURRENT LIABILITIES			
Accounts payable and accrued liabilities	8	$ 31,153	$ 40,564
Payable to the Province of Manitoba		3,580	1,782
Current portion of long-term debt	9	13,482	12,846
		48,215	55,192
LONG-TERM DEBT	9	159,494	168,002
PROVISION FOR EMPLOYEE PENSION BENEFITS	10	543	379
TOTAL LIABILITIES		208,252	223,573
Commitments and contingencies	15		
RETAINED EARNINGS		5,000	5,000
		$ 213,252	$ 228,573

(see accompanying notes to the consolidated financial statements)

On behalf of the Board.

(originally signed by)

Tim Valgardson
DIRECTOR AND CHAIR OF THE BOARD

(originally signed by)

Gerald Rosenby
DIRECTOR AND CHAIR OF THE AUDIT COMMITTEE

Consolidated Statement of Net Income, Comprehensive Income & Retained Earnings

FOR THE YEAR ENDED MARCH 31, 2009 (IN THOUSANDS)

	Notes	2009	2008
REVENUE			
Revenue		$ 775,620	$ 749,882
Cost of sales		264,054	260,329
		511,566	489,553
EXPENSES			
Operating expenditures		133,619	122,207
Amortization		39,030	37,152
Interest expense - long-term		10,998	11,778
Goods and services tax		7,158	5,520
		190,805	176,657
INCOME BEFORE ALLOCATIONS AND PAYMENTS		320,761	312,896
ALLOCATIONS AND PAYMENTS	13		
Provinces of Alberta and Saskatchewan		3,024	2,948
Government of Canada		2,345	2,327
Gaming Commission fees & Crown levy		3,094	2,209
Responsible gaming funding		3,387	2,894
Charitable and community organizations		4,131	5,736
		15,981	16,114
NET INCOME AND COMPREHENSIVE INCOME		304,780	296,782
RETAINED EARNINGS, BEGINNING OF THE YEAR		5,000	5,000
Allocation to the Province of Manitoba		(304,780)	(296,782)
RETAINED EARNINGS, END OF THE YEAR		$ 5,000	$ 5,000

(see accompanying notes to the consolidated financial statements)

Consolidated Statement of Cash Flows

FOR THE YEAR ENDED MARCH 31, 2009 (IN THOUSANDS)

	Notes	2009	2008
OPERATING ACTIVITIES			
Net income and comprehensive income		$ 304,780	$ 296,782
Add (deduct) items not involving cash:			
Amortization related to property and equipment		38,784	36,906
Amortization on assets related to First Nations Casinos		2,894	1,827
Amortization related to other assets		246	246
Gain on disposal of property and equipment		(7)	-
Provision for employee pension benefits		164	55
		346,861	335,816
Net change in non-cash working capital items	17	(7,991)	12,651
CASH PROVIDED BY OPERATING ACTIVITIES		338,870	348,467
INVESTING ACTIVITIES			
Purchase of property and equipment		(31,174)	(28,061)
Proceeds from disposal of property and equipment		10	-
CASH USED IN INVESTING ACTIVITIES		(31,164)	(28,061)
FINANCING ACTIVITIES			
Cash distributions to the Province of Manitoba:			
Current year		(301,200)	(295,000)
Prior year		(1,782)	(10,720)
Proceeds from long-term debt		5,739	-
Repayment of long-term debt		(13,611)	(17,003)
CASH USED IN FINANCING ACTIVITIES		(310,854)	(322,723)
NET DECREASE IN CASH DURING THE YEAR		(3,148)	(2,317)
CASH, BEGINNING OF THE YEAR		27,777	30,094
CASH, END OF THE YEAR		$ 24,629	$ 27,777
SUPPLEMENTAL CASH FLOW INFORMATION			
Interest paid		$ 11,374	$ 12,079

(see accompanying notes to the consolidated financial statements)

Notes to Consolidated Financial Statements

FOR THE YEAR ENDED MARCH 31, 2009 (IN THOUSANDS)

1. BACKGROUND

The Manitoba Lotteries Foundation was established by **The Manitoba Lotteries Foundation Act**. On July 27, 1993, the Act was amended and continued under **The Manitoba Lotteries Corporation Act**. By consent of the Legislative Assembly of Manitoba, the organization continues its operations as a Crown corporation under the name of the Manitoba Lotteries Corporation (MLC) or the "Corporation".

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES

(a) Basis of consolidation

These consolidated financial statements have been prepared in accordance with Canadian generally accepted accounting principles and combine the accounts of MLC and MLC Holdings Inc. This controlled entity was established to purchase capital assets, which are leased to MLC at cost. All intercompany transactions and accounts have been eliminated on consolidation.

(b) Western Canada Lottery Corporation

The Western Canada Lottery Corporation (WCLC) was incorporated without share capital under Part II of **the Canada Corporations Act** on May 13, 1974. The Provincial Governments of Manitoba, Saskatchewan and Alberta are members in the Corporation, and the Yukon Territory, the Northwest Territories and Nunavut participate with the provinces as associate members in the sale of gaming products. Each province and territory has appointed a lottery organization to assist the WCLC with the distribution of gaming products in its jurisdiction (MLC for the Province of Manitoba). The proportionate share of WCLC's sales and cost of sales is included in the consolidated financial statements based on relative sales levels by jurisdiction.

(c) Revenue and expenses recognition

Revenue and expenses are recorded on an accrual basis except for lottery revenue. Lottery revenue is recorded as of the date of the draw with the exception of instant game revenue which is recorded at the time the ticket is activated by the retailer via the on-line accounting system for sale to customers. Video lottery and other gaming revenue is recorded net of prizes paid. Administration fees related to First Nations are recorded in income as earned.

(d) Property, equipment and amortization

Major capital expenditures with a future useful life beyond the current year are capitalized at cost and amortized on a straight-line basis according to their estimated useful lives. A half-year amortization is taken in the year of acquisition on assets under $1 million. For assets over $1 million amortization is taken at date of implementation.

Furniture and equipment	4-5 years
Gaming equipment	5 years
Casino stages	10 years
Buildings and parking lots	30 years
Leasehold improvements	Over term of lease
Capital lease – building	25 years
Assets related to First Nations Casinos	5-7 years
Other assets – (see note 7)	26 years

Capital assets related to First Nations Casinos under the Conduct and Management Agreement consist primarily of the cost of the gaming equipment and related hardware and software.

(e) Goods and Services Tax

In lieu of Goods and Services Tax (GST) on lottery and gaming revenue, the Corporation foregoes claiming input tax credits and pays an additional 5% GST on gaming expenditures, including retailer commissions. This additional 5% is reported as GST expense.

An input tax credit is claimed for GST paid on non-gaming expenditures.

(f) Inventories

Inventories are valued at the lower of cost and replacement value for replacement parts and the lower of cost and net realizable value for all other inventory.

(g) Pension plans

In accordance with the provisions of the Civil Service Superannuation Act (Act), employees of the Corporation are eligible for pension benefits. Plan members are required to contribute to the Civil Service Superannuation Fund (Fund) at prescribed rates for defined benefits and will receive benefits based on the length of service and on the average of annualized earnings calculated on the best five years prior to retirement, termination or death that provides the highest earnings. The Corporation is required to match contributions contributed to the Fund by the employees at prescribed rates, which is recorded as an operating expense. Under this Act, the Corporation has no further pension liability.

For employees whose annual earnings exceed the limit under the Civil Service Superannuation Fund, a pension liability is established. This liability is determined actuarially every three years with the balances for the intervening years being determined by a formula provided by the actuary. Actuarial gains and losses are recognized in income immediately.

The Corporation also makes contributions for employees and officers to a money purchase pension plan at prescribed rates.

(h) Foreign currency translation

Monetary assets and liabilities are translated at the year-end exchange rate while non-monetary assets and liabilities and revenue and expenses are translated at the exchange rate prevailing on the transaction date. All exchange gains and losses are reflected in income during the period they occur.

(i) Use of estimates

The preparation of financial statements in accordance with Canadian generally accepted accounting principles requires management to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets and liabilities, the disclosure of contingent assets and liabilities at the date of the consolidated financial statements, and the reported amounts of revenue and expenses during the period. Actual results could differ from those estimates.

(j) Promotional allowances

The retail value of food, beverages and other items provided on a complimentary basis to customers has been included in gross revenue and a corresponding amount has been deducted as promotional allowances. Costs of providing these promotional allowances have been included in operating expenses.

(k) Loyalty points program

The Corporation operates a program whereby patrons can earn points based upon their level of play on certain casino games. Points can be redeemed for certain goods and services provided by the casinos. The retail value of these complimentary items is included in gross revenue and then deducted as a promotional allowance to arrive at net revenue.

The future redemption liability is included in accounts payable and accrued liabilities and is based on an assessment of anticipated point redemptions and point value. The Corporation will adjust the estimated liability based on redemption experience and additional points earned and any adjustments will be recorded in the results of operations.

(l) Financial instruments

In accordance with Section 3855 Financial Instruments – Recognition and Measurement, the Corporation has classified all financial instruments into one of the following five categories: held for trading, held to maturity investments, available for sale financial assets, loans and receivables and other financial liabilities. All financial instruments are included on the consolidated balance sheet and are measured at fair value with the exception of loans and receivables, held to maturity investments and other financial liabilities, which are measured at amortized cost. Subsequent measurement and recognition of changes in fair value of financial instruments depend on their initial classification. Held for trading financial instruments are measured at fair value and all gains and losses are included in income in the period in which they arise. Available for sale financial instruments are measured at fair value with revaluation gains and losses included in other comprehensive income until the asset or liability is removed from the consolidated balance sheet.

(m) Changes in accounting policies

On April 1, 2008 the Corporation adopted the following Canadian Institute of Chartered Accountants (CICA) Handbook Sections:

Section 3031 Inventories replaces the previous inventories standard and provides guidance on the determination of cost, including any write-down to net realizable value. The adoption of this standard has had no impact on the Corporation's consolidated financial statements.

Section 3862 Financial Instruments – Disclosures and Section 3863 Financial Instruments – Presentation replace Section 3861 Financial Instruments – Disclosure and Presentation. The new standards enhance and expand disclosure standards to complement the accounting policy adopted in accordance with Section 3855 Financial Instruments – Recognition and Measurement and place increased emphasis on disclosures about risks associated with both recognized and unrecognized financial instruments and how these risks are managed. The Corporation discloses information surrounding the risks associated with financial instruments in note 16.

Section 1535 Capital Disclosures establishes standards for disclosing information about an entity's capital and how it is managed. This standard requires disclosure of information about an entity's objectives, policies and processes for managing capital. The Corporation discloses information surrounding its capital structure in note 11.

Section 1400 General Standards of Financial Statement Presentation was amended to include requirements to assess an entity's ability to continue as a going concern and to disclose material uncertainties related to events and conditions that may cast significant doubt on the entity's ability to continue as a going concern. The adoption of this standard has had no impact on the Corporation's consolidated financial statements.

(n) Recent accounting pronouncements

Section 1601 Consolidated Financial Statements and Section 1602 Non-Controlling Interests establish standards for the accounting and reporting of ownership interests in subsidiaries held by parties other than the parent and are effective for fiscal years beginning on or after January 1, 2011. The Corporation does not expect these sections to have an impact on the consolidated financial statements.

3. ACCOUNTS RECEIVABLE

	2009	2008
Western Canada Lottery Corporation	$ 5,903	$ 6,444
Trade	7,441	8,277
First Nations	1,558	1,422
Goods and services tax	320	576
Employee computer program	235	212
Lottery retailers	44	104
	$ 15,501	$ 17,035

4. INVENTORIES

	2009	2008
Replacement parts	$ 1,867	$ 1,573
Bingo paper	375	415
Breakopen tickets	180	270
Restaurant	130	123
Store merchandise	150	70
	$ 2,702	$ 2,451

5. PREPAID EXPENSES

	2009	2008
Manitoba Gaming Control Commission fees	$ –	$ 1,152
Maintenance contracts	1,424	344
Insurance	400	429
Entertainer & sponsorship deposits	186	122
Rent	77	77
Other	222	134
	$ 2,311	$ 2,758

6. PROPERTY AND EQUIPMENT - 2009

	COST	ACCUMULATED AMORTIZATION	NET BOOK VALUE
Land	$ 5,798	$ -	$ 5,798
Furniture and equipment	100,395	79,340	21,055
Gaming equipment	156,951	118,074	38,877
Casino stages	5,972	5,972	-
Buildings and parking lots	153,287	66,326	86,961
Leasehold improvements	5,643	5,308	335
Capital lease – building	688	276	412
Assets related to First Nations Casinos [see note 14]	18,246	8,925	9,321
	$ 446,980	$ 284,221	$ 162,759

Property and Equipment - 2008

	COST	ACCUMULATED AMORTIZATION	NET BOOK VALUE
Land	$ 5,798	$ -	$ 5,798
Furniture and equipment	93,392	70,625	22,767
Gaming equipment	136,136	92,554	43,582
Casino stages	5,972	5,972	-
Buildings and parking lots	153,486	61,892	91,594
Leasehold improvements	5,643	5,268	375
Capital lease – building	688	250	438
Assets related to First Nations Casinos [see note 14]	15,173	6,461	8,712
	$ 416,288	$ 243,022	$ 173,266

7. OTHER ASSETS

The Corporation has entered into an agreement for the right to use 22.28 acres of land for 200 years. The land is being used for parking facilities at the McPhillips Station Casino. The facilities became available for use during the 2004 fiscal year, at which time the Corporation began amortizing the asset over the life of the adjacent casino. The asset is presented net of accumulated amortization of $1,341 (2008 - $1,095) [see note 2(d)].

8. ACCOUNTS PAYABLE AND ACCRUED LIABILITIES

	2009	2008
Trade	$ 31,213	$ 31,795
Vacation	7,168	6,481
Interest	320	881
Jackpot provision	1,449	911
Province of Manitoba taxes	493	496
	$ 40,643	$ 40,564

9. LONG-TERM DEBT

	2009	2008
Province of Manitoba, bearing interest at 6.95%, interest only payable semi-annually, with all principal due at maturity on August 30, 2010.	$ 135,000	$ 135,000
Province of Manitoba, bearing interest at 5.25%, repayable in quarterly principal installments of $1,071 plus interest until June 30, 2011.	9,643	13,929
Province of Manitoba, bearing interest at 4.625%, repayable in quarterly principal installments of $1,071 plus interest until September 30, 2011.	10,714	15,000
Province of Manitoba, bearing interest at the prevailing Bankers Acceptance rate plus ¼ of 1%, repayable in quarterly principal payments of $679 plus interest, until May 10, 2012. The interest rate on the debt at March 31, 2009 was 0.893%.	8,822	11,536
Province of Manitoba, bearing interest at 4.875%, repayable in monthly principal installments of $43 plus interest until March 31, 2009.	–	514
Province of Manitoba, bearing interest at 4.050%, repayable in monthly principal installments of $84 plus interest until August 31, 2012.	3,458	4,467
Province of Manitoba, bearing interest at 4.150%, repayable in monthly principal installments of $96 plus interest until July 31, 2013.	4,974	-
Capital lease obligation to the Province of Manitoba, with a 7.63% implicit interest rate and annual minimum lease payments of $64 until July 13, 2017.	366	402
	172,976	180,848
Less current portion of long-term debt and capital lease obligation	13,482	12,846
	$ 159,494	$ 168,002

Annual payments in future years are as follows:

		CAPITAL LEASE	
	Loans	Principal	Interest
2010	$ 13,445	$ 37	$ 27
2011	148,445	40	24
2012	8,088	43	21
2013	2,247	46	18
2014	383	50	14
Subsequent years	-	152	20
	$ 172,608	$ 368	$ 124

The fair market value of long-term debt at March 31, 2009 is $186,152.

10. PROVISION FOR EMPLOYEE PENSION BENEFITS

The pension expense related to the Corporation's contributions to the Civil Service Superannuation Fund is $3,103 (2008 - $2,707) and is recorded in operating expenditures.

A pension liability of $543 (2008 - $379) has been established for employees whose annual earnings exceed the limit under the Civil Service Superannuation Fund plan. A loss of $126 was experienced in the current year based on the most recently available triennial actuarial report of pension obligations as at December 31, 2007, and is included in the above pension expense.

The pension expense related to the Corporation's contributions to the money purchase plan is $228 (2008 - $252) and is recorded in operating expenditures.

11. CAPITAL STRUCTURE

The Corporation's capital is comprised of retained earnings and long-term debt. The Corporation's objectives when managing its capital structure are to continue its ability to meet its financial obligations and to finance growth and capital expenditures. These objectives have remained unchanged over the fiscal years presented.

The Corporation is subject to capital growth restrictions as the result of the requirement to allocate 100% of annual consolidated net income to the Province of Manitoba.

12. SEGMENTED INFORMATION

The Corporation's management has designated the areas of Video Lotto, Casinos and Lottery as its operating segments. All indirect costs have been allocated to the operating segments. A summary of these operating segments is as follows:

2009	Video Lotto	Casinos	Lottery	Total
REVENUE				
Revenue	$ 354,235	$ 210,798	$ 210,587	$ 775,620
Cost of sales	110,737	13,690	139,627	264,054
	243,498	197,108	70,960	511,566
EXPENSES				
Operating expenses	11,187	117,149	5,283	133,619
Amortization	23,856	15,174	-	39,030
Interest expense - long-term	3,584	7,173	241	10,998
Goods and services tax	6,321	777	60	7,158
	44,948	140,273	5,584	190,805
Income before Allocations and Payments	198,550	56,835	65,376	320,761
Allocations and Payments	4,090	6,200	5,691	15,981
Net Income and Comprehensive Income	$ 194,460	$ 50,635	$ 59,685	$ 304,780

2008	Video Lotto	Casinos	Lottery	Total
REVENUE				
Revenue	$ 345,908	$ 194,388	$ 209,586	$ 749,882
Cost of sales	107,357	12,455	140,517	260,329
	238,551	181,933	69,069	489,553
EXPENSES				
Operating expenses	10,299	106,744	5,164	122,207
Amortization	23,741	13,411	-	37,152
Interest	4,306	7,231	241	11,778
Goods and services tax	4,864	584	72	5,520
	43,210	127,970	5,477	176,657
Income before Allocations and Payments	195,341	53,963	63,592	312,896
Allocations and Payments	4,749	5,813	5,552	16,114
Net Income and Comprehensive Income	$ 190,592	$ 48,150	$ 58,040	$ 296,782

13. ALLOCATIONS AND PAYMENTS

(a) Provinces of Alberta and Saskatchewan

The Province of Manitoba is a member in the Western Canada Lottery Corporation. An agreement is in place with the other members to provide economic benefit equalization. The cost to the Corporation for this allocation for the 2009 fiscal year is $3,024 (2008 - $2,948).

(b) Payment to Government of Canada

Effective January 1, 1980 the Government of Canada terminated its involvement in lotteries. In return, the ten provinces are to contribute an annual sum of $24,000, adjusted for inflation, to the Federal Government. The Province of Manitoba's share for the 2009 fiscal year is $2,345 (2008 - $2,327).

(c) Gaming Commission Fees & Crown Levy

The Corporation provides funding to the Manitoba Gaming Control Commission (MGCC) through payment of annual registration fees for electronic gaming machines and employees. The Corporation also provides funding to the Crown Corporations Council through the payment of an annual levy. Funding provided to MGCC and Crown Corporations Council in the 2009 fiscal year is $3,094 (2008 - $2,209).

(d) Responsible Gaming Funding

Funding to the Addictions Foundation of Manitoba (AFM) and other organizations for their responsible gaming research and programming for the 2009 fiscal year is $3,387 (2008 - $2,894).

(e) Charitable and Community Organizations

The Corporation provides over four hundred charitable and community organizations the opportunity to raise funds for their organizations by assisting the Corporation in the bingo events held at its casinos and providing funding to various community groups throughout Manitoba. Payments made to these organizations for the 2009 fiscal year amounted to $4,131 (2008 - $5,736).

14. FIRST NATIONS CASINOS

The Government of Manitoba has overall control over gaming in Manitoba in accordance with the requirements of the Criminal Code of Canada, and has appointed MLC to act as its agent in the Conduct and Management of the gaming regime. Through a selection process, the Government has provided certain First Nations the opportunity to operate casinos, with MLC maintaining the Conduct and Management authority over these casinos. Effective December 1, 2005, the Corporation received approval from its Board of Directors to discontinue the recovery of general administrative and compliance costs from First Nations Casinos and to provide these services only upon request on a fee for service basis. The Corporation will continue to recover all direct and/or gaming related expenses.

15. FUTURE COMMITMENTS AND CONTINGENCIES

(a) Lease Obligations

The future minimum rental payments relating to operating leases are as follows:

2010	$ 1,402
2011	533
2012	447
2013	346
2014	301
Subsequent years	1,225
	$ 4,254

(b) Incidental to the nature of its business, the Corporation is defending various legal actions and claims that are pending. While the outcome of these claims cannot be determined, management is of the opinion that the appropriate provisions have been made in the accounts, and the ultimate outcome will not have a material adverse effect on the Corporation's financial position

Subsequent to year end, the Corporation has been named as a party to a lawsuit related to Scratch 'N Win lottery tickets. The matter is in its preliminary stages and any liability related to this claim is not determinable at this time.

(c) The Corporation entered into a VLT revenue sharing agreement with the Manitoba Jockey Club Inc., in the amount of $14,750 that covered the period from January 1, 2004 to December 31, 2006. This agreement was amended in April 2005 to extend MLC's commitment by another two years to December 31, 2008 during which time the Manitoba Jockey Club Inc. received $5,000 annually plus an additional 20% commission on net VLT revenues over $5,000. The Corporation's relationship with the Manitoba Jockey Club Inc. continues and the terms of the agreement are currently under review with no fixed commitment yet established.

(d) During the year the Corporation maintains its commitment to spend 2% of its net income over five years for responsible gaming research and programming. It is anticipated that the continuation of expenditures will occur in the 2010 fiscal year.

16. FINANCIAL INSTRUMENTS

The Corporation's financial instruments consist of cash, accounts receivable, accounts payable and accrued liabilities, payable to the Province of Manitoba, and long-term debt. The Corporation is exposed to interest rate, liquidity, foreign exchange and credit risks arising from financial assets and liabilities. The Corporation's objectives in managing these risks are to protect the organization from volatility and to minimize exposure from fluctuations in market rates.

Interest rate risk

Interest rate risk is the risk to the Corporation's income that arises from fluctuations in interest rates and the degree of volatility of these rates. The Corporation does not use derivative instruments to reduce its exposure to interest rate risk, though risks associated with interest rate fluctuations are mitigated through the use of fixed-rate long term debt.

Liquidity risk

Liquidity risk is the risk the Corporation will encounter difficulties in meeting its financial liability obligations. The Corporation mitigates this risk through cash and long-term debt management. Trade payables are due within one year and long-term debt is repayable in either quarterly or monthly installments with the exception of one long-term debt with a principal payment of $135,000 due August 31, 2010.

Foreign exchange risk

Foreign exchange risk is the risk to the Corporation's income that arises from fluctuations in foreign exchange rates and the degree of volatility of these rates. The Corporation mitigates this risk through its contract and purchasing practices.

Credit risk

Credit risk is the risk to the Corporation that a counterparty will fail to perform its obligations or pay amounts due causing a financial loss. The Corporation mitigates this risk through its credit management and collection practices. The Corporation establishes a reasonable allowance for non-collectible amounts which is netted against accounts receivable. The maximum credit risk exposure associated with accounts receivable is the total carrying value and it is management's opinion that the Corporation does not have significant concentration risk.

The status of accounts receivable in relation to when they are due and payable is as follows:

Neither impaired nor past due	$ 15,431
Not impaired and past due as follows:	
Within 30 days	42
31 to 60 days	34
61 to 90 days	7
Over 90 days	1
Allowance for doubtful accounts	(9)
	$ 15,506

Fair value

The fair value of the Corporation's financial instruments on initial recognition is the transaction price, which is the value of the consideration given or received.

The Corporation has made the following classifications of its financial instruments:

Cash is classified as held for trading and measured at fair value.

Accounts receivable are classified as loans and receivables and recorded at cost, which upon their initial measurement is equal to their fair value. Subsequent measurements are recorded at amortized cost using the effective interest rate method.

Accounts payable and accrued liabilities, payable to the Province of Manitoba and long-term debt are classified as other financial liabilities and are initially measured at their fair value. Subsequent measurements are recorded at amortized cost using the effective interest rate method.

Unless otherwise stated, the fair value of the Corporation's financial instruments approximates their carrying value.

17. SUPPLEMENTAL CASH FLOW INFORMATION

	2009	2008
NET DECREASE (INCREASE) IN CURRENT ASSETS		
Accounts receivable	$ 1,529	$ 1,069
Inventories	(456)	(324)
Prepaid expenses	347	912
	1,420	1,657
NET INCREASE (DECREASE) IN CURRENT LIABILITIES		
Accounts payable and accrued liabilities	(9,411)	10,994
NET CHANGE IN NON-CASH WORKING CAPITAL ITEMS	$ (7,991)	$ 12,651

Consolidated Schedule of Net Income, & Comprehensive Income

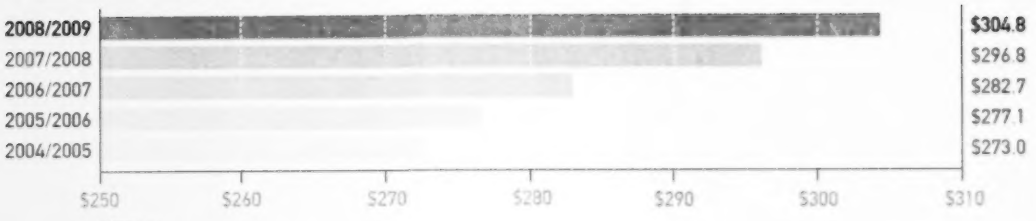
FOR THE YEAR ENDED MARCH 31, 2009 (IN THOUSANDS)

	2009	2008
REVENUE		
Revenue	$ 775,620	$ 749,882
Cost of sales	264,054	260,329
	511,566	489,553
EXPENSES		
Operating expenditures		
Salaries and benefits	86,259	80,274
Maintenance equipment	12,622	13,837
Tourism marketing	9,948	8,428
Property taxes	4,020	4,042
Utilities	2,706	2,476
Supplies and equipment	4,444	4,392
Consultant fees	6,071	2,149
Telecommunications	1,597	1,586
Transportation and vehicles	1,644	1,572
Community support	1,749	1,257
Sundry	2,559	2,194
	133,619	122,207
Amortization	39,030	37,152
Interest expense - long-term	10,998	11,778
Goods and services tax	7,159	5,520
	190,806	176,657
INCOME BEFORE ALLOCATIONS AND PAYMENTS	320,761	312,896
ALLOCATIONS AND PAYMENTS	15,981	16,114
NET INCOME AND COMPREHENSIVE INCOME	$ 304,780	$ 296,782

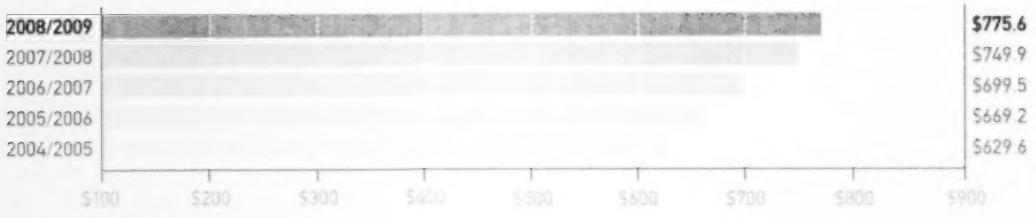
(see accompanying notes to the consolidated financial statements)

HIGHLIGHTS

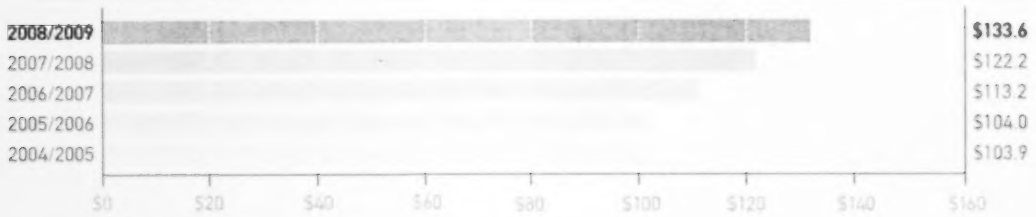
Net Income



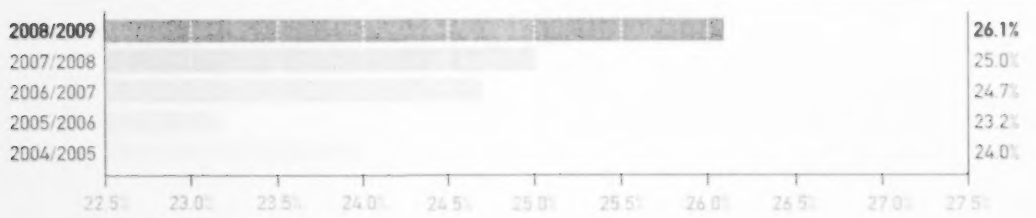
Revenue



Operating Expenses

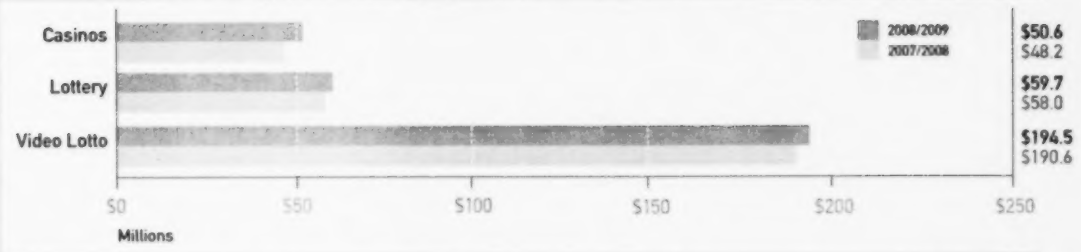


Operating Expense as a Percent of Net Revenue*

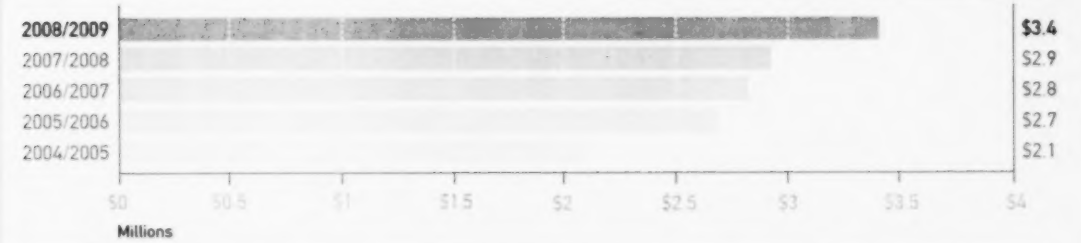


*Gross Revenue net of cost of sales

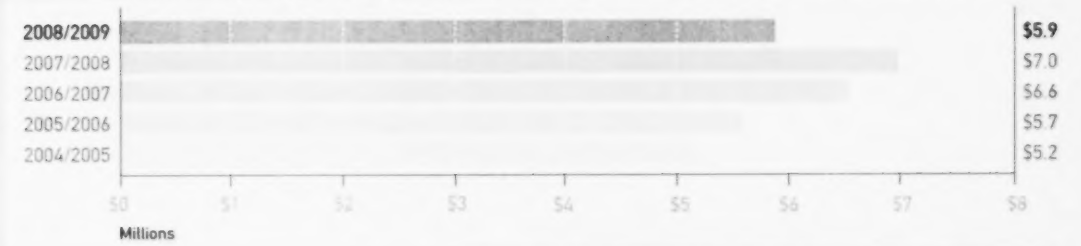
Net Income by Product Segment



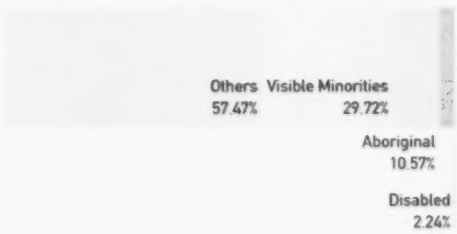
Responsible Gaming SUPPORT TO THE ADDICTIONS FOUNDATION OF MANITOBA



Community Support CORPORATE SPONSORSHIP AND CHARITABLE/COMMUNITY ORGANIZATION FUNDING

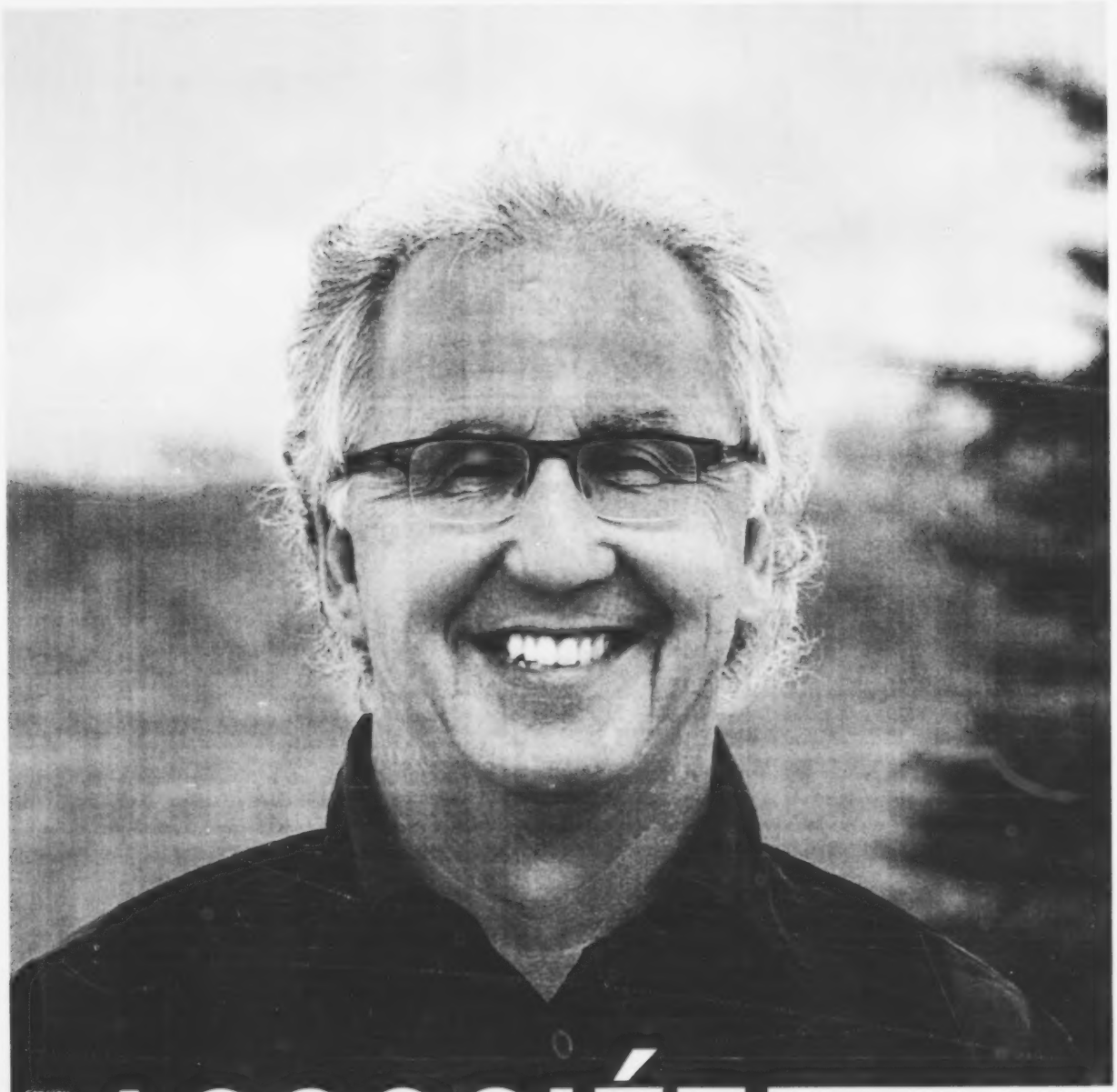


Equity Participation Rates



Gender Comparison

LA MLC EST MON PARTENAIRE



LA MLC EST MON ASSOCIÉE

Lenn Samborski a transformé le compostage commercial en affaire viable, grâce aux efforts de la MLC qui incluent la dérivation des déchets de cuisine.

POUR EN LIRE DAVANTAGE, FEUILLETEZ À LA PAGE 30

LA MLC EST MON COÉQUIPIER

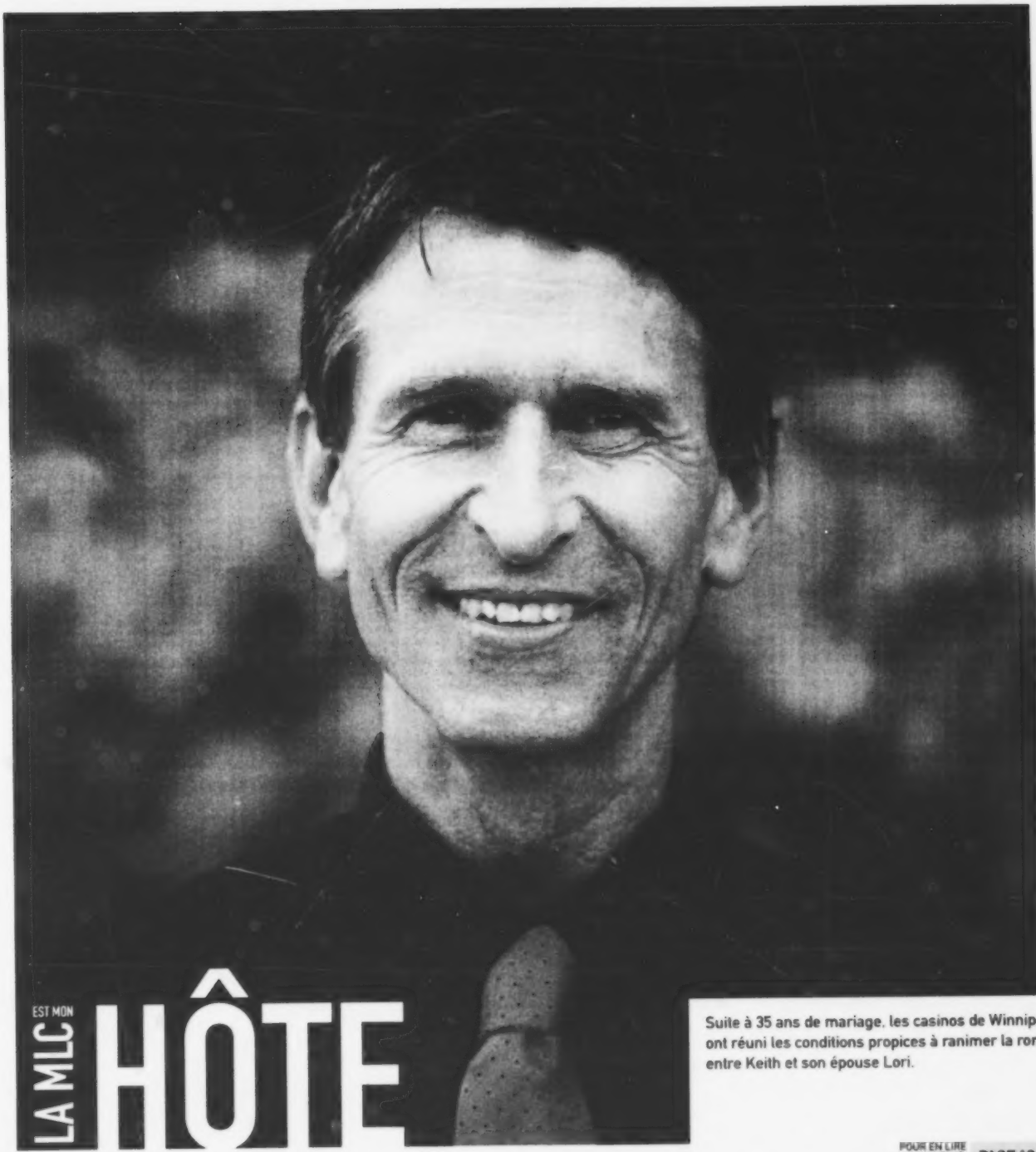
Pour aider les victimes d'inondation, la vedette country Johnny Reid a confié à la MLC d'héberger son concert consacré à la collecte de fonds.

POUR EN LIRE DAVANTAGE, FEUILLETEZ À LA PAGE 27

LA MLC EST MON VOISIN

À titre de propriétaire d'une maison Habitat pour l'humanité, la famille d'Eilyn a maintenant sa propre maison qui sait répondre à ses besoins uniques.

POUR EN LIRE DAVANTAGE, FEUILLETEZ À LA PAGE 22



LA MLC EST MON HÔTE

Suite à 35 ans de mariage, les casinos de Winnipeg ont réuni les conditions propices à ranimer la romance entre Keith et son épouse Lori.

POUR EN LIRE DAVANTAGE, FEUILLETEZ À LA PAGE 19

La Manitoba Lotteries est une organisation fondée sur les partenariats.

Ils ont tous été créé pour aider à atteindre des buts, réaliser des rêves et avoir effet positif dans la vie des gens. Alors que nous avançons notre recherche à établir de nouveaux moyens à forger de très solides relations avec nos collectivités, nos employés, nos fournisseurs et notre clientèle, nous nous fortifions.

POUR CONNAÎTRE NOTRE PARTENAIRE (ILLUSTRÉ SUR LA COUVERTURE)

PAGE 32

L'exposition d'artisans autochtone, de la Manitoba Lotteries, a présenté l'occasion à Jackie Traverse de mettre en exposition son art à une plus grande audience.

NOTRE ENGAGEMENT À UNE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

En tant qu'élément de notre engagement au développement durable, nous travaillons constamment pour réduire notre empreinte écologique dans tous les aspects de notre entreprise. Ceci inclut faire des choix responsables sur le papier et l'encre lors de la réalisation de notre Rapport annuel. L'épargne environnementale suivante a été réalisée en vertu de ces choix.

VÉRIFICATION SUR L'ÉPARGNE ÉCOLOGIQUE

5 888
KILOGRAMMES DE BOIS
Un total de 41 arbres qui fournissent annuellement assez d'oxygène pour 21 personnes.

71 756
LITRES D'EAU
Assez d'eau pour prendre 1 102 douches de huit minutes

13
MIN. D'U.T.B. D'ÉNERGIE
Assez d'énergie pour alimenter un foyer de taille moyenne pendant 53 jours

1 785
KILOGRAMMES D'ÉMISSIONS
Carbone sous séquestre par 46 semis d'arbres cultivés pendant 10 ans

522
KILOGRAMMES DE DÉCHETS SOLIDES
Déchets jetés par 250 personnes en un seul jour

NOTA : La Vérification sur l'épargne écologique a été calculé en vertu de la calculatrice Environmental Defense Fund Calculator. Les estimations originales étaient en unités impériales et ont été converties en unités métriques. Ces estimations concernent l'utilisation du papier recyclé post-consommation à contenu de fibre. Pour de plus amples renseignements, veuillez visiter le site edf.org/papercalculator

PAPIER & ENCRE

Ce rapport est imprimé sur du **Rolland Enviro100 Print**, qui est **composé de matériaux post-consommation à 100 %**, est **le choix environnemental**, est **traité libre de chlore** englobant la certification recyclé FSC et est fabriqué en utilisant l'énergie de biogaz.

Toutes les encres utilisées sont à **base de légumes**.

100 %

EcoLogo

BIO GAS ENERGY

FSC Recyclé
Contribue à l'utilisation responsable des ressources forestières
Cert no. SGS-COC-003098
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council

LETTRE D'ACCOMPAGNEMENT

Monsieur Andrew Swan
MINISTRE RESPONSABLE DES LOTERIES
PALAIS LÉGISLATIF, BUREAU 358
450, BROADWAY
WINNIPEG (MANITOBA) R3C 0V8

Le 7 septembre 2009

Monsieur le Ministre,

J'ai le privilège de vous présenter le Rapport annuel de la Manitoba Lotteries Corporation pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2009.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments respectueux.

LE PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA MANITOBA LOTTERIES

(signature originale)

Tim Valgardson

TABLE DES MATIÈRES

5 Manitoba Lotteries en bref

7 Message de notre président du conseil d'administration

9 Message de notre président-directeur général

11 Cadre global

12 Gouvernance de la Corporation

15 Indicateurs de rendement clés

17 Orientation stratégique 2008-2009

18 Produits de qualité

21 Responsabilité à la collectivité

25 Services aux individus

28 Excellence opérationnelle

31 Nouvelle prospection de la clientèle

33 Orientation stratégique 2009-2010

35 Rapport de gestion

43 Rapport de la direction

44 Rapport du vérificateur

45 Points saillants

MANITOBA LOTTERIES EN BREF

QUI SOMMES-NOUS

La Manitoba Lotteries Corporation (MLC), qui a des bureaux à Winnipeg, Morris et Brandon, est une société de la Couronne de la Province du Manitoba responsable de la conduite et de la gestion des jeux dans la province, à l'exception des jeux à caractère non lucratif exploités en vertu d'un permis. Nous relevons du ministre responsable de la **Loi sur la Corporation manitobaine des loteries** par l'entremise de notre conseil d'administration.

NOS ACTIVITÉS

La Corporation possède et exploite le Club Regent Casino (CRC) et le McPhillips Station Casino (MSC) à Winnipeg. Elle exploite le réseau provincial d'appareils de loteries vidéo (ALV), dont elle est propriétaire, à partir de ses bureaux à Morris. Nous sommes le fournisseur exclusif des billets à languette et des cartes de bingo au Manitoba, et distribue et vend des billets pour les loteries exploitées par la Société de la loterie Western Canada et la Société de la loterie interprovinciale. Pour ce faire, nous avons formé des partenariats fructueux avec le secteur des points de vente de billets de loterie, l'industrie de l'accueil, des organismes et des collectivités des Premières nations dans tout le Manitoba.

QU'EN RETIRE LA POPULATION DU MANITOBA

La MLC, c'est bien plus que du divertissement de grande qualité, des restaurants et la possibilité de gagner des prix. En effet, les recettes tirées des jeux et des loteries que nous percevons profitent énormément à l'économie et aux collectivités du Manitoba. Aujourd'hui, ces recettes sont reversées directement aux Manitobains par notre soutien à un vaste éventail d'œuvres de bienfaisance et de projets communautaires sans but lucratif.

Au cours de l'exercice 2008-2009, le total des recettes brutes de la MLC a atteint 775,6 millions de dollars. Notre bénéfice net s'est chiffré à 304,8 millions de dollars, versés intégralement à la Province du Manitoba pour appuyer des programmes gouvernementaux dans les secteurs de soins de santé, de l'éducation, des services sociaux et communautaires et du développement économique.

OÙ VA L'ARGENT

Bénéfices pour le public
304,8 MILLIONS DE DOLLARS

Frais d'exploitation
235,2 MILLIONS DE DOLLARS

Contributions versées aux exploitants
122,6 MILLIONS DE DOLLARS

Salaires et avantages sociaux
86,3 MILLIONS DE DOLLARS

Paiements à d'autres ordres du gouvernement
16,8 MILLIONS DE DOLLARS

Soutien à nos collectivités
5,9 MILLIONS DE DOLLARS

Initiatives de promotion du jeu responsable
4,0 MILLIONS DE DOLLARS

A. Éducation, santé et autres programmes gouvernementaux
220,6 MILLIONS DE DOLLARS

Alloués aux programmes prioritaires du gouvernement provincial dans les secteurs des soins de santé, de l'éducation, des services sociaux et communautaires et du développement économique à l'intention de la population manitobaine

B. Municipalités
15,9 MILLIONS DE DOLLARS

Versés sous la forme de subventions inconditionnelles visant à soutenir les municipalités manitobaines

C. Développement communautaire
48,6 MILLIONS DE DOLLARS

Versés à des projets de développement économique communautaire par l'entremise des Initiatives de développement économique rural (IDER) et des Initiatives de développement urbain (IDU)

D. Services de police de Winnipeg
4,4 MILLIONS DE DOLLARS

Alloués au Service de police de Winnipeg

MLC recettes = 775,6 MILLIONS DE DOLLARS

MLC bénéfice net = 304,8 MILLIONS DE DOLLARS

UN MESSAGE DE NOTRE PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Réfléchissant sur les accomplissements de l'année dernière, il est évident que la Manitoba Lotteries (MLC) est établit sur une base forte d'affaires et d'associations avec la communauté. Tous les jours, nous travaillons avec une large variété d'individus et d'organismes, dans chaque facette de nos affaires. Ces associations mutuellement avantageuses sont essentielles au succès de notre organisation.

Pour nous aider à continuer à établir ces rapports, nous exigeons une direction claire pour nos priorités stratégiques, nos buts et nos plans afin de les réaliser. Au cours de la dernière année, un accomplissement significatif pour la MLC était l'établissement de dix indicateurs de rendement clés ministériels et leurs cibles connexes. Ces mesures focaliseront notre direction, nous informerons sur notre progrès et démontreront les liens les plus forts à tous les niveaux de l'organisation.

Fermement incorporé dans tout ce nous faisons, nous sommes conscients de l'importance et de l'impact qu'a notre exploitation commerciale sur notre communauté et l'environnement. Harmonisant nos buts à l'action, nous sommes fiers d'annoncer que nous venons de déposer notre premier Rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise (RSE). Il donne les points saillants de notre engagement à la RSE et fournit une vue d'ensemble de nos secteurs prioritaires, qui englobent le Jeu responsable, l'Appui aux collectivités, le Développement durable, nos Employés et nos Relations d'affaires. Nous avons pris des mesures proactives en tant qu'élément de notre stratégie de la RSE pour nous engager à des dialogues ouverts avec nos parties intéressées pour que nous puissions comprendre à quel point nos valeurs s'harmonisent avec celles des communautés locales. Les aperçus importants de ces groupes seront essentiels au développement continu de notre stratégie sur la RSE.

En tant que chef reconnu dans le domaine du Jeu responsable, nous maintenons une méthode sur les pratiques exemplaires quant à notre engagement à la responsabilité sociale. Cette année, nous avons amélioré notre politique sur la RSE suite une recherche étendue et une consultation avec nos parties intéressées, incluant des normes plus détaillées telles que des exigences sur la mise à jour de formation du personnel, une amélioration au processus d'Exclusion volontaire au casino et la mise en pratique d'un système officialisé sur les pratiques des Centres d'information sur le jeu responsable.

La MLC a également continué à assurer l'intégrité avec nos partenaires de l'industrie en fournissant des attentes claires en termes de conduite pour les transactions de loterie et les procédures professionnelles de déboursement. Pour appuyer nos détaillants dans le cadre de ces attentes, nous leur avons tous présentés un Code de déontologie pour détaillants de loterie et un Manuel pour les détaillants de loterie, un Guide de référence facile à lire comprenant tout accord, directives, règles et règlements.

Notre engagement à l'appui aux collectivités inclut une contribution aux initiatives de développement économique des Premières nations par l'entremise des relations avec les collectivités des Premières nations du Manitoba. De nouveaux accords sur le jeu ont été signés l'année dernière pour les casinos Aseneskak Casino et South Beach Casino. Ces développements de casino ont amélioré la qualité de vie des communautés des Premières nations par moyen des offres d'emploi et des avantages économiques.

Cette année, j'étais heureux de souhaiter la bienvenue à trois nouveaux membres du Conseil à notre équipe, représentant une large-gamme d'expertise individuelle. Je suis certain que ces nouvelles additions offriront une bonne représentation de compétences variées.

Au nom du Conseil, je tiens à remercier et féliciter les employés de la MLC d'une autre année réussie. Nous prenons grande satisfaction à savoir que le reseau de relations fortes que nous avons établies fournit des avantages directs à notre communauté. Ces accomplissements nous rappellent continuellement de notre contribution à l'avancement des communautés fortes au Manitoba et nous tiennent concentrés sur la réalisation de nos buts.

PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

(signature originale)

Tim Valgardson

UN MESSAGE DE NOTRE PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

La MLC est vraiment liée à notre communauté. Nous avons beaucoup de relations, à partir des employés, des clients, des fournisseurs, des organismes de la communauté et des associés, certains dont vous lirez dans le Rapport annuel de cette année. Nous reconnaissons l'importance d'appuyer notre communauté et la province, et nous sommes surtout fiers des associations que nous avons établies et que nous consolidons chaque jour.

La contribution au développement de nos communautés est vraiment l'une de nos plus grandes sources de fierté. Je suis extrêmement fier de partager les nouvelles que l'association entre la MLC et l'Habitat pour l'humanité Canada Inc. (HPHC) a été renforcée davantage l'année dernière par moyen de l'annonce du fonds de construction Manitoba Lotteries Habitat for Humanity Legacy Build Fund. Au cours des cinq prochaines années, nous fournirons 2,5 millions de dollars en appui aux fonds.

Pour reconnaître notre dévouement à la conscience sociale, j'ai l'honneur de vous informer que la MLC fut conféré la désignation Caring Company par Imagine Canada.

Cette désignation respectée identifie les contributions et l'engagement à l'investissement communautaire. Nous acceptons le défi de maintenir notre niveau de gérance ministériel afin de garder cette désignation bien recherchée. Je suis confiant que nous surpasserons ce défi chaque année.

Fournir la meilleure expérience de divertissement pour notre clientèle est le principe à nos opérations commerciales; voici la raison pour laquelle nous œuvrons sans cesse à améliorer nos environnements de jeu. Par l'entremise de notre programme de remplacement, nous avons installé les nouveaux jeux de Bingo Pick'N Play et des machines à sous ainsi que de-nombreux jeux passionnants.

Nous avons également introduit de nouveaux jeux dans tous les appareils de loterie vidéo partout dans la province. Nous comptons sur nos fournisseurs valorisés de l'industrie pour livrer les derniers et les plus innovateurs produits à notre clientèle.

Conforme à notre engagement d'augmenter le choix d'aliments et de divertissement, nous avons ajouté de nouvelles commandes de menu et avons mis en pratique des nouvelles heures de buffet de restaurant aux casinos. L'entresol du McPhillips Station Casino a été reconstruit mettant en vedette un nouveau cabaret passionnant pour les activités sportives et le divertissement. L'ouverture du niveau supérieur est prévue pour le début de l'année 2009-2010.

Lorsque notre clientèle visite le Club Regent Casino et le McPhillips Station Casino, nous nous efforçons de surpasser leurs attentes. L'automne dernier, la clientèle du Club Regent Casino a pu témoigner le tournage de la série télévisée Cashing In, en six parties, de Canwest / APTN. Le Club Regent Casino a servi de toile de fond parfaite pour cette comédie dramatique sur la vie de casino, qui s'est débutée au printemps de 2009.

Le rapport que nous avons avec nos employés est aussi important que nos partenariats avec les membres de l'industrie et de la communauté. La Corporation est engagée à entretenir une main d'œuvre en bonne santé et fortement engagée par moyen d'un dialogue bidirectionnel d'une manière encourageante, d'un maintien et d'une augmentation des voix existantes de communication avec ses employés. La Corporation fournit des occasions appropriées et signicatives de développement et de formation professionnelle ; elle célèbre les accomplissements des individus et des équipes le plus souvent.

Et il est impossible à réussir sans employés doués et consacrés, qui travaillent tous les jours pour trouver de meilleurs moyens de gérer nos affaires. En raison de leurs efforts de culminer aux plus hautes sommets, je suis heureux de rendre compte un autre exercice budgétaire réussi, avec des revenus nets de 304,8 millions de dollars pour l'exercice 2008-2009. Ces revenus appuieront directement des programmes gouvernementaux provinciaux essentiels.

Je voudrais saisir cette occasion pour remercier chaque employé de la MLC. Votre dédicace inlassable est intégrale à notre succès en tant que chef de service à la clientèle. Je tiens à remercier le conseil d'administration de son engagement à guider notre direction stratégique pour que nous puissions nous concentrer sur nos opérations quotidiennes. Bien que nous nous acharnons à consolider nos associations, nous pouvons amplifier nos réalisations à titre d'organisation, mieux satisfaire notre clientèle sans oublier l'accroissement de nos contributions à notre communauté.

PRESIDENT-DIRECTEUR GENERAL

(signature originale)

Winston Hodgins

CADRE GLOBAL

NOTRE VISION

Nous sommes reconnus comme une société dynamique et tournée vers l'avenir, déterminée à être au premier rang en ce qui concerne la compréhension et le dépassement de vie, en surpassant les attentes en matière de divertissement.

NOTRE MISSION

Créer une expérience de divertissements captivants dans un cadre socialement responsable en vue de générer des bénéfices pour toute la population manitobaine.

NOS VALEURS FONDAMENTALES

Intégrité

Nous sommes équitables, honnêtes, respectueux, transparents et fiables.

Responsabilité sociale

Nous sommes engagés envers l'application de pratiques commerciales, sociales, environnementales et responsables en matière du jeu qui soient durables et qui procurent de la valeur à long terme à nos collectivités.

Innovation

Nous sommes prêts pour le changement et encourageons l'innovation. Nous recherchons et saisissons les occasions de contribuer à la croissance personnelle et commerciale.

Priorité donnée à l'apprentissage

Nous tirons les leçons de nos expériences et acquérons des connaissances et des talents pour progresser en permanence.

Leadership

Nous sommes déterminés à atteindre l'excellence dans tout ce que nous faisons et à obtenir des résultats dépassant les attentes.

Diversité

Nous accordons de la valeur aux compétences, aux atouts et aux perspectives des membres de notre équipe, en leur procurant un cadre où chacun peut se perfectionner et donner le meilleur de soi.

GOUVERNANCE DE LA CORPORATION

QU'EST-CE QUE LA GOVERNANCE DE LA CORPORATION?

La Manitoba Lotteries est habilitée à exploiter et gérer le jeu dans la province du Manitoba par les dispositions de la **Loi sur la Corporation manitobaine des loteries**. La Corporation a un actionnaire principal – le gouvernement du Manitoba – et rend compte au ministre responsable de la **Loi sur la Corporation manitobaine des loteries** par l'entremise de son conseil d'administration.

La gouvernance de la Corporation consiste en un système de politiques et de structures qui orientent les objectifs à long terme et les plans stratégiques de la Manitoba Lotteries et qui établissent des practiques exemplaires et des principes directeurs afin de nous aider à prendre les décisions générales au mieux de nos capacités. La structure de gouvernance précise aussi clairement les pouvoirs et responsabilités des divers échelons de la MLC, en particulier ceux du gouvernement, du conseil d'administration et de la haute direction.

Le conseil d'administration établit la politique générale de la Corporation et fournit une orientation stratégique au président-directeur général et aux cadres supérieurs, qui sont responsables de nos activités comerciales.

Le conseil d'administration assume ses fonctions par le travail de plusieurs comités :

- Planification et politiques
- Finances & opérations
- Vérification et gestion des risques
- Ressources humaines & rémunération
- Jeu des Premières nations
- Gouvernance

Politiques de gouvernance de la Corporation

Ces politiques énoncent les rôles et responsabilités au sein de la Corporation et forment ainsi le cadre de toutes nos activités :

- Gouvernance de la Corporation
- Relations entre le conseil d'administration et la haute direction
- Responsabilité du président-directeur général
- Planification stratégique de la Corporation
- Gestion du rendement de la Corporation
- Vérification interne
- Conflits d'intérêt
- Dépenses du conseil d'administration et du président-directeur général
- Gestion des risques
- Responsabilité sociale de la Corporation

Planification stratégique et opérationnelle

Avoir des plans forts et détaillés nous assure que nous pouvons mesurer le progrès vers la réalisation de nos objectifs organisationnels. C'était la dernière année pour le Plan stratégique de la Corporation 2005-2008, et au cours de cette période, nous avons collectivement atteint plusieurs buts à long terme et avons accompli beaucoup de nouvelles initiatives d'affaires. Depuis lors, nous nous sommes concentrés sur une intégration affinée de la planification stratégique et de la planification des affaires et des immobilisations pour améliorer la mise en place et l'exécution des projets de soutien.

Vers le début de ce dernier exercice, nous avons lancé un nouveau plan stratégique de la Corporation pour une période de trois ans, des années 2009-2012, et nous nous sommes embarqués sur un nouveau trajet modifiant le cadre de la planification stratégique de 12 mois à 15 mois. Le nouveau plan et le nouveau modèle intègrent la planification de toute la Corporation, à tous les niveaux, à partir des objectifs et des plans d'action de nos divisions jusqu'aux initiatives qui seront effectuées à un niveau de département. La voie de l'avenir comporte un cadre plus simplifié avec des objectifs bien définis nous permettant d'améliorer et d'exprimer la direction et les objectifs de la MLC auprès de ses employés et le public. Le plan lui-même apporte une clarté supérieure et le potentiel d'une meilleure compréhension de la part de tous les employés, qui sont les promoteurs principaux à la réalisation des nouveaux buts et objectifs.

Rapport sur Loi visant à protéger les dénonciateurs

En réponse à la promulgation de la **Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt du public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)**, la MLC a élaboré une politique sur la protection de la dénonciation. Cette politique est renforcée par un processus que les permet les employés de la MLC à rapporter les actes répréhensibles graves et importants observés sur le lieu de travail. Au cours de la dernière année, aucune divulgation n'a été faite, aucune enquête n'a été amorcée et aucune demande de renseignements générale n'a été présentée.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Tim Yaigerdson
Président, Winnipeg

Karen Botting
Vice-présidente, Winnipeg

Lisa Sellee
Winnipeg

Gerald Kolesar
Winnipeg

ÉQUIPE DE LA HAUTE DIRECTION

Winston Hodgins
Président-directeur général

Cheryl Eason
Vice-présidente exécutive et directrice des finances

Max Dressler
Vice-président exécutif, Exploitation du jeu

Peter Hak
Vice-président, Direction des services de gestion

Gerald Rosenby
Winnipeg

Nicole Campbell
Portage la Prairie

Bev Romanik
Brandon

Carolyn Wray
Winnipeg

Jean-Paul Gobeil
Winnipeg

Walter Kolisnyk
Minitonas

William Crawford
Winnipeg

Marilyn Robinson
Vice-présidente, Commercialisation de la Corporation et Services aux individus

Susan Olynik
Vice-présidente, Communications et affaires publiques

Wayne Pertumo
Vice-président chargé des Sites des spectacles

Dan Sanscartier
Vice-président chargé de la Sécurité et de la surveillance de la Corporation

Larry Wandowich
Directeur général administratif

Walter Nykolyszyn
Directeur administratif, Vérification interne et conformité de l'organisme

INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS

MESURES ET CIBLES D'ENTREPRISE

Objectifs de la Corporation	Mesure du rendement	Explication	Cible 2009-2010
Un client satisfait	Satisfaction globale de la clientèle - Casinos	**Mesure** : Satisfaction globale de la clientèle. **Objet** : Augmenter le pourcentage d'une clientèle satisfaite. **Outil employé** : Étude en matière de satisfaction de la clientèle des Casinos.	85 %
	Recettes (en millions)	**Mesure** : Recettes de toutes les unités d'exploitation. **Objet** : Surveiller l'engagement de la MLC à nantir d'une garantie à l'égard des recettes à la province. **Outil employé** : Présentation des états financiers.	805 millions de dollars
Être reconnue à titre de participant valable de la communauté	Sensibilisation du public aux événements, aux programmes et aux œuvres de charité parrainés par la MLC	**Mesure** : Sensibilisation du public aux événements, aux programmes et aux œuvres de charité parrainés par la MLC. **Objet** : Amplifier la reconnaissance de la MLC à titre de participant valable de la communauté et de citoyen corporatif responsable. **Outil employé** : Étude sur l'image de la corporation.	À déterminer
	Pourcentage du public qui a affirmé une opinion favorable sur la gestion du jeu par la MLC dans la province	**Mesure** : Perception du public sur la gestion du jeu dans la province et l'habileté de la MLC à gérer ses activités. **Objet** : Assurer que les activités soient efficaces et renouvelables, tout en protégeant la communauté. **Outil employé** : Étude sur l'image de la Corporation.	56 %

Objectifs de la Corporation	Mesure du rendement	Explication	Cible 2009-2010
Être efficient et efficace	Frais d'exploitation à titre de pourcentage des recettes	**Mesure :** Efficacité des opérations en comparant les frais d'exploitation aux recettes brutes. **Objet :** Encourager un service de qualité responsable tout en surveillant les coûts. **Outil employé :** Présentation des états financiers.	**18,5 % – 19,5 %**
	Revenu net (en millions)	**Mesure :** Recettes brutes moins les coûts des ventes et de toutes les charges d'exploitation (frais, charges diverses et capitalisation). **Objet :** Contrôler le revenu à verser au programme gouvernemental provincial. **Outil employé :** Présentation des états financiers.	**312 millions de dollars**
Fidélisation et augmentation de notre clientèle	Nombre de détenteurs de la Carte Club des casinos de Winnipeg	**Mesure :** Fidélisation de la clientèle et l'acquisition de nouveaux clients. **Objet :** Orienter les plans de promotion en mettant le point de mire sur la croissance de membres. **Outil employé :** Système de gestion de la clientèle.	**130 000 détenteurs actifs de la Carte Club**
	Pourcentage du public formant la clientèle de la MLC	**Mesure :** Augmentation de notre clientèle. **Objet :** Améliorer la capacité à développer des promotions et des activités ciblées aux intérêts de notre clientèle. **Outil employé :** Étude de dépistage sur le marché du jeu.	**59 %**
	Pourcentage des visiteurs hors-ville	**Mesure :** Le pourcentage de visiteurs hors-ville venant aux casinos à Winnipeg. **Objet :** Déterminer la croissance potentielle dans ce segment de marché et d'appuyer une participation accrue pour les produits de la MLC. **Outil employé :** Étude en matière de satisfaction de la clientèle des Casinos et Système de suivi sur la fréquentation de la clientèle.	**22 %**
Une main-d'œuvre bien informée comprenant des employés heureux	Mobilisation des employés	**Mesure :** Mobilisation des employés parmi un nombre de categories telle que l'opinion générale de la Corporation, politiques et procédures, programmes de reconnaissance et récompenses et plus encore. **Objet :** Augmenter les niveaux de mobilisation pour améliorer les résultats fonctionnels. **Outil employé :** Sondage sur l'excellence des employés.	**75 %**

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2008–2009

CONTEXTE STRATÉGIQUE

Produits de qualité

Responsabilité à la collectivité

Services aux individus

Excellence opérationnelle

Nouvelle prospection de la clientèle

Machines à sous / à bingo Pick N Play aux casinos de Winnipeg

PRODUITS DE QUALITÉ

Une expérience totale de divertissement vient d'une combinaison équilibrée des jeux innovateurs, des expositions passionnantes, des restaurants de qualité, d'une atmosphère engageante et d'un personnel chaleureux. Motivé pour aller au-delà des espérances de notre clientèle, nous travaillons pour rechercher les dernières offres, pour établir des associations solides avec nos fournisseurs et pour appuyer l'industrie du jeu dans d'autres communautés.

NOS OBJECTIFS

- Continuer à améliorer la qualité des divertissements et d'explorer des nouveaux types de lieux de présentation aux casinos de Winnipeg
- Offrir des vivres et des boissons qui dépassent les attentes de notre clientèle
- Continuer à former des partenarats d'affaires par l'entremise de nos produits
- Assurer que nos feuilles de routes soient appuyées par une recherche exhaustive sur notre clientèle et sur l'industrie du jeu
- Conserver notre rôle à l'appui du jeu dans les collectivités des Premières nations

NOS ACCOMPLISSEMENTS

L'acquisition de jeux innovateurs

Il va de soi que l'offre des produits ultra-modernes et des services pour notre clientèle sont des ingrédients principaux au succès. Nous avons remplacé l'année dernière notre ancien système de bingo par des nouveaux dispositifs électroniques de jeu, offrant des jeux de machine à sous et des jeux de bingo traditionnel.

L'appareil de jeux de hasard de bingo et de machine à sous Pick'N Play, conçu par GTECH/Spielo et Video King, a été choisi par le journal **Casino Journal** à titre d'un des 20 produits principaux en technologie de jeux les plus innovateurs pour 2008. Les casinos de Winnipeg sont les premiers en Amérique du Nord à offrir ce système, qui inclut les dispositifs sur le Jeu responsable tel que l'information de sensibilisation destiné au joueur, affiché dans les écrans. En tant que système de la Carte Club, les clients peuvent demander un Rapport sur leurs activités de jeu pour qu'ils puissent surveiller leur jeu.

Nos casinos remplacent plusieurs machines à sous sur une base régulière pour répondre aux demandes de notre clientèle et pour nous tenir au rythme de la nouvelle technologie. Il se peut que notre clientèle ait noté en particulier une de nos mises à jour englobant le remplacement de 140 machines à sous au rez-de-chaussée. Le Club Regent Casino a également ajouté trois tables de poker pour un total de 12 tables. Nous avons aussi présenté deux nouveaux jeux d'appareils de loterie vidéo (ALV) par toute la province.

Présentation du meilleur en alimentation et divertissement

Pour améliorer davantage l'alimentation et le divertissement offert à notre clientèle, l'entresol du McPhillips Station Casino a été reconstruit pour loger les nouveaux sports / cabaret de divertissement passionnants. Nous anticipons que l'étage supérieur, prévu à l'ouverture au cours de l'exercice 2009-2010, comportera beaucoup de téléviseurs à grands écrans, les sports quotidiens, les paris hors-piste, les spectacles sur scène et les événements spéciaux aussi bien que les billards, le foosball et le jeu de galets.

Pour créer un service intégral sur la satisfaction de la clientèle dans le secteur des vivres et des boissons, les casinos de Winnipeg ont lancés des nouvelles heures de buffet, des options accrues comportant des potages, des salades, des desserts et des protocoles de service améliorés pour nos salles vertes et nos salles de concert ainsi que des privilèges accordés aux détenteurs de la Carte Club.

La clientèle de casino s'est réjouie d'une autre année du meilleur qui soit en tant que des spectacles sur scène accessibles. Au cours des 12 derniers mois, nous avons captivé notre clientèle en lui offrant plus de 550 spectacles, y compris des vedettes célèbres comme Johnny Reid, Chrystal Shawanda, Rita McNeil et Whose Live Anyway?. Le club de danse Jaguars Dance Club au Club Regent Casino attire toujours les habitués de soirées de tout âge en tant que première emplacement de danse à Winnipeg, accueillant environ 200 nuits de talent manitobain comptant plus de 37 000 clients par année.

Assurer des expériences d'événements spéciaux

Les événements spéciaux présentent une prime à notre clientèle et nous donnent l'occasion de former des partenariats avec divers organismes. Les casinos de Winnipeg ont mis en vedette des artistes de la musique country de haut-calibre pendant l'un des plus grands événements de musique au Canada – la semaine de musique country : Country Music Week. Nous étions le commanditaire principal du Congrès annuel et célébration de quatre jours de l'association : Canadian Country Music Association, mettant en vedette le meilleur qui soit des artistes de musique country du Manitoba et sur l'ensemble du Canada. Certains des artistes ont inclus Jason Blaine, Jessie Farrell et The Higgins.

Création des efficacités opérationnelles

Saisissant l'occasion de simplifier notre exploitation , nous avons fusionné les divisions Video Lotto et des loteries pour fournir service et appui aux loteries et aux détenteurs de sites des ALV à travers la province. Cette amalgamation tient compte de l'efficacité des opérations par moyen d'une réduction des parcs de véhicules et des économies sur le combustible. Elle permet également l'attribution des représentants aux programmes du devoir de diligence – y compris le programme de client mystère.

Protection de nos clients de loterie

En tant qu'élément du programme de client mystère, un outil conçu pour mesurer le service au détail et pour recueillir des renseignements sur les achats et les rachats des produits de loterie, nous avons passé en revue 300 emplacements au détail l'année dernière pour le respect des procédures et, l'année prochaine, nous passerons en revue tous les détaillants. La détection des ventes à la minorité fait partie intégrale de ces visites. Les étapes sont maintenant en place demandant aux détaillants de nous remettre tout billet gagnant et non-gagnant; un Code de conduite pour détaillant a été mis en application ainsi que toutes les nouvelles sorties des billets Scratch'N Win ont été modifiés pour vérification libre-service.

Keith et Lori sont tombés amoureux des casinos de Winnipeg lors de leur première visite, le jour de la Saint-Valentin, 2007. Ils aiment la danse, les repas et les divertissements. Ces activités ont rétabli leur romance. Keith avoue qu'ils se jouissent des meilleures années de leur mariage; ils espèrent renouveler leurs 40e voeux d'anniversaire de mariage aux casinos de Winnipeg.

Consolidation des associations avec nos fournisseurs

Nos associations avec des fournisseurs nous ont donné l'occasion d'offrir les derniers produits et services à notre clientèle. Les casinos de Winnipeg continuent à remplir les fonctions d'emplacements d'essai pour deux fournisseurs d'équipement de jeu importants, qui permettent à notre clientèle d'essayer de nouveaux thèmes de machine à sous. En plus, les partenariats avec les fournisseurs donnent à la MLC la capacité d'offrir les « premiers produits au Canada » et nous sommes en train de compléter un accord avec un fournisseur important de système pour examiner la technologie téléchargeable de jeu.

Realisation des alliances de l'industrie

Nous sommes fiers d'être un chef de file de l'industrie et de former des partenariats avec d'autres organismes de jeu pour établir nos connaissances et nos normes. Le groupe inter-juridictionnel canadien de jeu : Canadian Inter-jurisdictional Gaming Group a été mis en place au cours du dernier exercice budgétaire pour discuter les points de convergence communs, y inclus la gestion de fournisseur, la convergence de la technologie et les normes de technologie en ce qui concerne le jeu électronique. Ce groupe pangouvernemental tâche d'augmenter des efficacités et la qualité du produit par l'entremise d'une mise en œuvre des normes communes sur la façon dont les organismes de jeu œuvrent avec des fournisseurs, la technologie achetée et des protocoles du réseau de transmission.

La MLC est également devenue membre de l'association de normes de jeu : la Gaming Standards Association, une association de commerce international qui créé des avantages pour des fabricants, des fournisseurs, des exploitants et des autorités de réglementation de jeu. L'association facilite la mise en œuvre des normes ouvertes pour permettre les technologies sur le jeu responsable, l'innovation, l'éducation et la communication au profit de toute l'industrie.

APPUI PAR MOYEN DE LA RECHERCHE

Par moyen d'une étude de marché régulière, nous recueillons et analysons des informations pertinentes nécessaires pour comprendre des tendances de jeu et des préférences de notre clientèle. Les études de dépistage progressives étudient la satisfaction de notre clientèle de casino, y compris notre exploitation des vivres et des boissons, les tendances de l'industrie du jeu à travers la province et l'image de marque de la MLC. Nous parlons à notre clientèle par le biais de groupes de consultation pour mieux comprendre leurs préférences et leurs impressions des produits et des services connexes aux jeux et nous employons cette information pour apporter des améliorations constantes.

LES PROCHAINES ÉTAPES

Le Club Regent Casino et le McPhillips Station Casino continuent à évoluer en tant que destinations supérieures de divertissement à Winnipeg. Les plans de l'année prochaine englobent une augmentation de places dans la salle de concert, modifiant l'étage des machines à sous pour améliorer la circulation de gens, le lancement d'un programme de points des jeux de table pour les détenteurs de la Carte Club ainsi qu'une sélection novatrice continuelle de nos jeux électroniques. Pour créer une expérience plus efficiente en ce qui concerne les aliments et les boissons offerts à notre clientèle, nous prévoyons passer en revue nos menus de buffet et à la carte présentés dans nos salons et de lancer un système de recherche de personnes pour la ligne de buffet. Nous effectuerons une recherche persistante pour nous assurer que nos décisions soient basées sur des renseignements exactes, reflétants le point de vue de notre clientèle.

Représentants de la MLC et détenteurs de site ALV

Employés de la MLC – Le Manitoba Marathon

RESPONSABILITÉ À LA COLLECTIVITÉ

La MLC se fait une passion d'améliorer la qualité de vie des Manitobains. Nous sommes consacrés à la formation de partenariats avec d'autres organismes semblables pour établir de fortes et vivantes collectivités. En sus de l'aide financière, nous équilibrons nos contributions par le bénévolat, œuvrant à réduire notre empreinte écologique, dirigeant nos affaires avec intégrité et étant un chef de file dans la pratique responsable du jeu.

NOS OBJECTIFS

- Appliquer une stratégie globale de responsabilité sociale d'entreprise (RSE)
- Communiquer les bénéfices apportés par notre Corporation
- Veiller à l'application d'une démarche axée sur le développement durable pour l'ensemble de nos établissements, de nos produits et de nos services
- Demeurer un chef de file dans la pratique responsable du jeu

Imagine Caring Company Une entreprise généreuse

NOS RÉALISATIONS

Maintenir une visée conforme à la RSE

Nous sommes fiers d'avoir livré notre premier Rapport sur la responsabilité sociale l'année dernière, mettant l'accent sur notre engagement continu à la communauté. Notre philosophie sur la RSE fait partie de toutes nos opérations et se focalise sur le Jeu responsable, l'Appui aux collectivités, le développement durable, nos employés et nos relations d'affaires.

Au niveau stratégique, la RSE porte également sur l'engagement des membres de la collectivité pour déterminer si une organisation est perçue authentique et fournit une valeur sociale réelle, aux termes de la définition de la collectivité. C'était le catalyseur pour le début des discussions

l'année dernière avec nos intervenants clés, y compris notre clientèle et non-clientèle, groupe de revendication et des bénéficiaires. La rétroaction reçue de ces groupes nous aidera à établir une fondation pour raffiner notre stratégie sur la RSE pour assurer que la MLC est bien respectée pour son rôle dans la province.

Appui à nos collectivités

Nous nous comptons chanceux d'être en mesure d'entraider les collectivités du Manitoba par moyen de l'appui, le bénévolat et le parrainage de centaines de causes appréciables. L'an dernier, plus de 600 employés de la MLC ont offert plus de 5 600 heures aux événements et aux activités des collectivités.

Notre partenariat avec l'Habitat pour l'humanité (HPH) a été consolidé par l'annonce du fonds de construction en fiducie de legs : Manitoba Lotteries Habitat for Humanity Legacy Build Fund. La MLC versera la somme de 2,5 millions de dollars, au cours d'une période de cinq ans, appariée en nombre égal par d'autres organismes des collectivités pour la somme totale de 5 millions de dollars, dans le but d'épauler la construction de maisons dans toute section de l'HPH au Manitoba. Le fonds de construction en fiducie de legs est le plus grand don monétaire jamais fournie à l'HPH Manitoba. Nous sommes également ravi d'avoir complété notre construction de maison HPH en 2008 à Winnipeg, la première maison entièrement accessible à un famille admissible au programme avec un enfant handicapé.

Phil et Eilyn relèvent beaucoup de défis s'occupant de leur fils Matthew, qui souffre d'une infirmité motrice cérébrale grave. Aujourd'hui, ils réalisent une valeur nette réelle par moyen de leur propre maison, grâce à la MLC et l'Habitat de l'humanité. Leur nouvelle maison entièrement accessible fut construite pour répondre aux besoins de Matthew, elle est très proche de son école.

La MLC a formé un nouveau partenariat intéressant avec le Centre canadien multisport Manitoba (CCMM) enfermant un accord de quatre ans. Le financement appuera les athlètes du Manitoba et leurs cliniques, leurs programmes et les événements de collecte de fonds, et surtout les athlètes luttant à participer aux Jeux Olympiques de 2010 et de 2012. Ces initiatives comprennent une excursion d'une classe clinique sur l'entraînement à haute performance partout au Manitoba, un programme d'emploi pour les athlètes leur fournissant de l'expérience professionnelle précieuse et des heures flexibles pour deux athlètes prometteurs au Jeux Olympiques, et des réceptions de « bienvenue » pour des athlètes du CCMM retournant des Jeux Olympiques de 2010 et de 2012.

Une autre source de grande fierté est le programme de dons de charité de nos employés : Employees Care by Helping Others (ECHO) qui vient de réaliser un deuxième cycle réussi de collecte de fonds, prélevant 100 000 $ à verser au projet de l'hôpital pédiatrique : Children's Hospital Asthma, Allergy and Clinical Immunology Renovation Project.

Le Programme de festival de services aux collectivités a été conçu pour mieux solidifier nos liens avec les collectivités rurales en se concentrant sur le bénévolat pour de nombreuses foires, festivals et rodéos tenus partout dans la province.

Un programme de bienfaisance bénévolat de tournoi de poker a été également élargi aux casinos de Winnipeg en tant qu'une autre occasion d'augmenter notre appui aux collectivités et d'offrir de grandes occasions de collecte de fonds aux groupes sans buts lucratifs.

Valorisation de nos liaisons culturelles

La MLC continue à étendre la main à la communauté francophone par moyen de son appui et de son parrainage. L'an dernier, la MLC a participé à titre de commanditaire officiel au Festival du Voyageur 2009 et au Festival Manipogo à Saint-Laurent ; elle a également accueilli le tournoi de bienfaisance de poker du Cercle Molière au Club Regent Casino. De plus, nous avons participé à un projet pilote englobant les services en langue française (SLF) avec le Secrétariat aux affaires francophones, sous lequel nous avons dégagé une stratégie des SLF de cinq ans pour la MLC. Les points culminants de cette stratégie comprennent l'amplification d'une participation collective dans les collectivités francophones du Manitoba, l'occasion d'accueillir des événements culturels et des arts au Club Regent Casino et développer un réseau de relations avec des entreprises francophones.

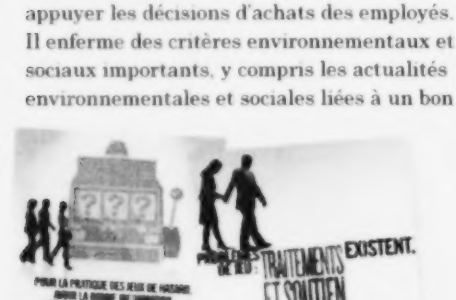
Réduction de notre empreinte écologique

En tant qu'élément de notre engagement continu au développement durable, nous avons avancé un bon nombre de nos secteurs d'intervention écologique au cours de ce dernier exercice.

Nous avons commencé à la collecte et au détournement des déchets alimentaires des restaurants de nos casinos à un service de compostage privé local. Ce programme appuie un de nos objectifs durables, qui est celui de réduire au minimum nos déchets solides en enlevant tous les produits de base du site d'enfouissement. Une vérification des déchets est prévue pour l'exercice 2010-2011 afin de déterminer l'efficacité de tous nos programmes de minimisation de déchets.

Nous avons également complété une vérification de l'eau au Club Regent Casino. Fixant l'an 2009 comme l'année de base pour l'usage des eaux, nous avons mesuré la consommation de l'eau et nous passerons en revue des possibilités de réduire des demandes d'eau par moyen des dépenses en capital et des programmes de maintenance améliorés. La réduction de la consommation d'eau est une étape essentielle au développement de la MLC à titre d'organisation durable.

L'approvisonnement acceptable du point de vue de l'environnement est également un principal secteur d'intervention. Nous avons conçu un Manuel sur l'approvisionnement écologique pour appuyer les décisions d'achats des employés. Il enferme des critères environnementaux et sociaux importants, y compris les actualités environnementales et sociales liées à un bon nombre de biens et de services, les lois sur l'environnement qui forment nos décisions sur les achats et les certifications environnementales que nous endossons.



Campagne de sensibilisation sur le jeu responsable

Faire fond sur notre Engagement au jeu responsable

La Manitoba Lotteries a récemment mis à jour sa Politique sur le jeu responsable (JR) et a développé des normes pour refléter l'évolution de nos programmes conçus pour améliorer notre service à la chentèle. Ces documents servent de directives importantes alors que nous élaborons et mettons en œuvre de nouveaux programmes sur le JR pour nos casinos et les détaillants des appareils de loterie vidéo (ALV). La Politique et les normes du JR touche toute activité connexe à la communication et à la promotion de nos emplacements, de notre programme d'exclusion volontaire, des centres d'information sur le jeu responsable aux casinos de Winnipeg, de nos employés, des détenteurs d'ALV et de la formation de détaillant des produits de loterie ainsi que les directives opérationnelles telles que les limites d'âge. Nous continuerons à passer en revue et à mettre à jour les normes sur le JR tous les deux à cinq ans selon le besoin, en vertu de la Loi sur la Commission de régie du jeu du Manitoba. Nous avons également mis en œuvre une révision de la formation, à grande échelle, sur le jeu responsable pour plus de 1 100 employés des points de service aux casinos pour assurer qu'ils aient des informations appropriées et à jour lors de leur interaction avec notre chentèle et nous avons évalué la formation pour guider toutes modifications futures.

Pour partager le message du Jeu responsable avec le secteur public élargi, nous avons lancé la Phase 3 de notre campagne de sensibilisation sur le Jeu responsable au printemps 2008. La campagne multimédia communiquait l'importance d'obtenir des informations sur le jeu avant de jouer et où cette information serait disponible; elle fournissait également des informations sur la disponibilité du traitement et de l'appui offerts aux joueurs.

NOS RELATIONS-PARRAINAGE

Quelques événements et organisations que nous parrainons englobent :

- La journée : Bike to Work Day
- Programme d'excellence des Jeux Olympiques spéciaux
- Le marathon : Manitoba Marathon
- La marche de l'espoir de la SP
- Festival du Voyageur
- Festival Manipogo
- Dominion City Summer Fest Days
- Folklorama
- Habitat pour l'humanité
- Centre canadien multisport Manitoba
- Countryfest à Dauphin
- Brandon Wheat Kings
- Manitoba Moose
- Winnipeg Goldeyes
- Winnipeg Blue Bombers
- Opération Nez rouge
- Canadian Country Music Week & Awards
- National Aboriginal Achievement Awards
- Royal Winnipeg Ballet – Ballet in the Park
- Manitoba Arts Stabilization Program
- Chambre de Commerce du Manitoba
- Morris & District Chamber of Commerce
- Manito Ahbee Aboriginal Festival/Aboriginal Peoples Choice Music Awards
- Musée du Manitoba – Journée Louis Riel
- MTC Regional Tour
- Prairie Theatre Exchange
- Manitoba Society for Seniors
- Scotties Tournament of Hearts
- Royal Manitoba Winter Fair

RENFORCÉ PAR MOYEN DE LA RECHERCHE

Nous sommes engagés à mener une recherche pour augmenter notre connaissance et notre compréhension du Jeu responsable et les évaluations de programme pour nous guider à fournir des programmes sur le Jeu responsable des plus efficaces et pratiques.

Nous continuons à œuvrer sur l'étude longitudinale : Manitoba Longitudinal Study of Young Adults avec la Commission; Manitoba Gaming Control Commission (MGCC) et la Fondation manitobaine de lutte contre les dépendances (FMLD), ayant réalisé le recrutement et la première phase du projet a complété pour l'an 2011. Le travail continue également sur une étude pluriannuelle pour évaluer l'impact et l'efficacité des dispositifs sur le Jeu responsable des ALV, suite au lancement d'une technologie ultramoderne sur le Jeu responsable ajoutée aux nouveaux ALV en 2004.

Nous nous sommes engagés à beaucoup d'initiatives au cours de cette dernière année avec nos associés. En tant qu'élément de notre appui continu à la FMLD dans la livraison de services sur le jeu problématique au Manitoba, nous avons passé la dernière année à évaluer la ligne d'assistance de la FMLD. Les résultats de l'étude seront disponibles l'année prochaine.

Fier commanditaire du Centre Canadien Multisport Manitoba

LES PROCHAINES ÉTAPES

Le renforcement de nos partenariats au sein de la collectivité et tout mettre en œuvre vers des initiatives de développement durable représentent notre concentration pour l'année à venir. Des données essentielles de nos sessions avec les parties intéressées seront recueillies et analysées pour avancer le développement continu de notre stratégie sur la RSE et de ces partenariats.

Dans le secteur du Jeu responsable, nous continuerons à élaborer des instruments d'information pour le joueur et à œuvrer à obtenir l'accréditation sur le Jeu responsable de la World Lottery Association (WLA) Responsible Gaming Accreditation. L'accréditation de la WLA fournit un cadre objectif pour évaluer les méthodes de la MLC sur le Jeu responsable.

Un bon nombre de nouveaux programmes augmenteront notre appui à la collectivité. Nous prévoyons lancer le programme des collectivités Community Development Legacy Program, dans le but de former des partenariats avec des organismes des collectivités pour servir de catalyseur proactif sur des initiatives à impact durable. La Fondation des legs de la Manitoba Lotteries attribuera tout placement aux organisations caritatives et sans buts lucratifs partout dans la province. Une nouvelle série de concerts-bénéfices à fin charitable, offerts dans nos casinos, mettra en vedette des divertissements de qualité tout en prélevant des fonds. Pour faciliter nos partenariats avec les collectivités, nous prévoyons mettre en pratique des outils essentiels et des programmes l'année prochaine, tel que des outils de parrainage offerts en ligne, une base de données de bénévoles et un programme de bénévoles pour retraités de la MLC. Ceci permettrait aux anciens employés de la MLC à continuer à contribuer leur temps par l'entremise de nos programmes après la retraite.

Le concours : Winnipeg in Bloom – les ouvriers jardiniers à l'entretien de terrains MSC

SERVICES AUX INDIVIDUS

Notre succès d'affaires est fondé sur de fortes relations entre employés et employeur. Pour maintenir le meilleur talent et pour fournir à notre clientèle le meilleur service qui soit, nous encourageons nos employés à prendre eux-même le contrôle et nous les célébrons en leur fournissant un lieu de travail sécuritaire, sain et positif. Nous prenons le temps d'écouter afin que nous puissions créer un environnement de travail permettant à nos employés de prospérer et d'avancer dans leurs carrières.

NOS OBJECTIFS

- Créer et promouvoir des possibilités de carrière et d'emploi pour les Manitobains
- Continuer à faire progesser notre planification de la main-d'œuvre et des programmes de management, un recrutement de qualité et des initiatives de conservation du personnel, développement de leadership et la planification de la relève et l'acquisition continue du savoir
- Assurer que nos employés se sentent autonomes et célébrés pour leurs accomplissements
- Continuer à offrir un exceptionnel service à la clientèle
- Assurer que nos employés soient informés

NOS ACCOMPLISSEMENTS

Capacité d'écouter nos employés

Aussi important que de tenir nos employés informés, nous devons nous assurer que nous écoutons leur rétroaction. Ceci nous donne un aperçu des secteurs dans lesquels nous pouvons nous améliorer à titre d'organisation. Comptant une participation de 79 % d'employés participants, nous avons complété notre troisième sondage sur l'excellence des employés, qui mesurait l'engagement des employés et nous présentait des de très grandes observations sur le leadership et notre environnement de travail. La MLC a également réalisé sa première évaluation de communications organisationnelles, examinant les voies et

NOS DISTINCTIONS GLORIEUSES

Voici quelques-unes de nos distinctions et reconnaissances reçues pour des contributions remarquables :

- Imagine Canada Caring Company designation – Reconnaissance pour notre dédicace à l'appui des collectivités et notre conscience sociale
- Un des vingt premiers employeurs au Manitoba depuis l'année 2005
- Industrie canadienne du jeu canadien – Distinction du bénévolat exemplaire & du service aux collectivités
- Reconnaissance de la performance des mesures spéciales de l'association : Government Finance Officers Association pour une présentation distinguée du budget. Programme de distinction pour l'inclusion de toute mesure de performance des départements dans la planification d'affaires
- Heureuse réceptrice de la distinction Winnipeg in Bloom – les terrains du casino McPhillips Station Casino
- Distinction de la Société canadienne du sang pour avoir contribuer au programme Ensemble pour la vie
- Distinction organisationnelle de l'association Human Resources Management Association of Manitoba pour le processus-classification d'appel d'offres
- Une des 4 finalistes de l'Institute of Public Administration of Canada pour notre "Innovation in managing a green workplace"
- Distinction honorable de la North American Safety and Health (NAOSH) Week pour nos activités en 2008

les programmes de communication internes formelles de la Corporation basés sur une rétroaction de plus de 600 employés.

Partage de nos connaissances

Des partenariats mutuellement avantageux qui font avancer le recrutement dans le milieu de travail et les stratégies de formation mènent au placement réussi de nouveaux employés. Nous avons développé un programme : Trades Employment Initiative Apprenticeship Program pour mieux répondre à nos besoins opérationnels, pour appuyer l'industrie des métiers à l'échelle provinciale et à augmenter la composante autochtone de notre main d'oeuvre pour mieux refléter la population globale du Manitoba. Nous avons également formé un partenariat avec la Société des alcools du Manitoba pour établir un programme de deux ans : Joint Aboriginal Internship Program, qui fournit à de jeunes stagiaires une opportunité d'un an à une Corporation de la Couronne dans des secteurs tels que l'achat, les finances et les ressources humaines. Le programme fournit aux participants de l'expérience professionnelle précieuse et un développement des compétences pouvant leur aider au cours de leurs futures carrières.

Se concentrant sur des qualifications d'affaires, le programme d'internat de gestion fait circuler les étudiants du programme M.B.A. par différents secteurs d'activité à la MLC pour qu'ils puissent acquérir une expertise d'affaires dans le cadre d'une Corporation et pour possiblement former les futurs employés potentiels qui auraient déjà une expérience directe dans le domaine du jeu. L'année dernière, nous avons tiré avantage de deux étudiants, dont l'un fut le dirigeant de culture de la main d'oeuvre et l'autre occupait un poste comprenant tous les secteurs y compris le département des finances et la planification des marchés.

Reconnaissance d'un excellent travail

Quand nous prenons le temps de reconnaître les employés qui fournissent un excellent service à la clientèle, il est avantageux pour les deux parties : la clientèle et l'employé. Le programme de reconnaissance « Encore » fut lancé en septembre 2008 à titre d'outil sur place, pour récompenser les employés qui rencontrent ou dépassent les normes établies sur le service à la clientèle de casino.

Fournir les outils nécessaires

En munissant nos employés des outils nécessaires, ainsi qu'une planification de carrière et des programmes de formation, nous pouvons cultiver des chefs à chaque niveau. Voici pourquoi nous continuons à établir de nouveaux programmes de formation dans une multitude de sujets. Nous avons développé et fourni un programme de mise à jour sur le leadership, Dimensions in Leadership, de la part de nos Ressources humaines ; il s'agit d'un cours de deux jours pour les superviseurs et la gestion se concentrant sur le recrutement et le processus de sélection ; l'évaluation basée sur les entrevues, la gestion de la performance et de l'assistance professionnelle pour le service à la clientèle. Nous avons également lancé un nouveau programme de formation raccordant le service à la clientèle à l'industrie du jeu, conçu en particulier pour aider les employés préposés au jeu à atteindre et dépasser les attentes de notre clientèle et à lui fournir une expérience positive et inoubliable lors de sa visite à un de nos établissements.

Afin de maintenir dans nos fonctions le meilleur qui soit, nous offrons des programmes de formation à tout moment, y compris des cours sur la gestion des établissements, la coordination d'événements, la formation sur la protection du jeu et la sécurité (y compris des cours sur la négotiation des situations d'urgence et la désescalade et la résolution de conflit) ainsi que sur la technologie de médias, pour en nommer quelques-uns.

Étendre les occasions de formation

Les coûts-efficacités accrues et la capacité de se former pratiquement n'importe où ont rendu la formation sur internet la manière primaire d'optimiser la formation du personnel au niveau de l'organisation. Avec le potentiel

d'être combiné avec la formation menée par un instructeur, l'apprentissage sur internet est une manière efficace, opportune, commode et rentable d'offrir un développement professionnel à nos employés. Par l'entremise de SkillPort, nous offrons actuellement environ 400 cours d'apprentissage tiers sur internet englobant une large gamme d'études commerciales. Ces activités sont en sus des programmes que nous développons pour nos besoins uniques.

Aider nos employés à se bâtir une carrière

Selon notre sondage sur l'excellence des employés 2008, les participants étaient tous d'avis que la MLC leur fournit des occasions d'apprentissage et de perfectionnement, se rangeant comme force principale de toute la Corporation.

À cette fin, nous savons qu'il est avantageux à la MLC et à ses employés de consolider leur acheminement de carrière et de leur fournir des horizons de carrière. Notre processus de recrutement innovateur (processus-classification d'appel d'offres lancé au cours de 2006-2007) fournit le personnel de première ligne l'occasion d'avancer leurs carrières avec la MLC et a été reconnu l'année dernière par l'association : Human Resources Management Association of Manitoba. Depuis le lancement de ce processus, les répartitions moyennes à combler des postes d'emploi ont tombé de 20 pour cent et la MLC a pu remplir 88 postes au cours de la dernière année.

Les employés de la MLC ont versé 166 chopines de sang en 2008 – une employée de la MLC et le président directeur-général de la MLC

Sauvegarder un milieu de travail sécuritaire et sain

Par moyen de l'éducation, les programmes de formation et de santé, la MLC affermit l'importance de fournir un environnement sûr et sain de travail. Notre approche proactive à la promotion de santé et de sécurité du lieu de travail a permis à nos employés à mieux déceler les risques sanitaires et de prendre les mesures nécessaires pour mettre en place des mesures corectives. En conséquence, les employés ont réduit la fréquence de blessures de 25 pour cent au cours du dernier exercice budgétaire.

Au cours de l'année dernière, nous avons introduit une certification de spécialiste du domaine d'ergonomie pour nos conseillers préposés à la sûreté et à la santé afin qu'ils soient en mesure de compléter des évaluations ergonomiques internes, conscientiser et aider à réduire au minimum le risque de traumatismes répétés. Une formation connexe à la sécurité et à la santé est offerte, sur une base continue, à tous les employés selon les départements et les postes qu'ils occupent, au besoin.

LES PROCHAINES ÉTAPES

Regardant aux perspectives d'avenir, nous rechercherons de nouveaux programmes pour que nos employés puissent améliorer constamment leurs qualifications et connaissances de base. Nous anticipons lancer un programme d'apprentissage comêlé, tel qu'un programme pour les formateurs agréés en milieu de travail et un programme de formateur de service. Nous continuerons d'utiliser une communication électronique pour promouvoir la sûreté et la santé à tous nos employés.

COÉQUIPIER

La rivière Rouge atteignait un maximum lorsque Johnny Reid se présentait en spectacle au Club Regent Casino. Ébranlé par l'inondation, il a voulu prêter main-forte. M. Reid a organisé un spectacle supplémentaire en partenariat avec son groupe, l'équipe de production et le personnel de la MLC - qui a rendu service sans rémunération. Incluant les recettes appariées de la MLC, le spectacle à guichets vendus a mobilisé plus de 32 000 $ pour le Corps de la Croix-Rouge canadienne.

Employés de la MLC – Analyseur thermique aux essais électriques

EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

Pour que nos opérations progressent avec souplesse et efficacement, nous devons mettre en œuvre des processus efficaces englobant des stratégies à long terme pour accommoder des technologies de croissance et croissantes. Cette philosophie de leadership, du travail d'équipe et de résolution de problèmes résultera à l'amélioration continue partout dans organisation nous permettant de nous concentrer à offrir le meilleur service possible à notre clientèle.

NOS OBJECTIFS

- **Faire avancer les strategies à long terme préposées sur la technologie**
- **Continuer à améliorer les systèmes de sécurité et à offrir un environnement sécuritaire à notre clientèle et à nos employés**
- **Continuer à assurer la conformité réglementaire, une protection sur le jeu et de l'intégrité**
- **Mettre le point de mire sur l'amélioration des processus internes**
- **Continuer à faire avancer la gestion des risques partout dans la Corporation et les modèles de reprise après sinistre**

NOS ACCOMPLISSEMENTS

Traçant une feuille de route pour la technologie à venir

Au fur et à mesure que notre Corporation s'accroît, ainsi se progresse l'infrastructure de la technologie, nous donnant souvent ses systèmes multiples qui ne peuvent pas bien s'intégrer et qui exigent diverses compétences pour bien faire fonctionner et maintenir le tout. Le besoin d'une base améliorée de la technologie, pour appuyer les besoins toujours croissants et divers des affaires de la MLC, a été retracé dans un cadre d'architecture. Cette pratique de l'industrie assure que les besoins d'affaires entrainement les investissements en technologie et non pas l'inverse. Puisque la MLC comprend également

ses dépendances sur l'industrie nord-américaine du jeu, nous sommes en train de créer nos feuilles de route préposées à la technologie en consultation avec d'autres juridictions canadiennes de l'industrie du jeu de sorte que nos futurs besoins en matériel, de logiciel et d'information technologiques reflètent les outils les plus à jour et les plus efficaces disponibles.

Mise en œuvre de modernisation technologique

Quand la MLC a mis à jour sa technologie vieillie préposée au jeu, pour gérer les ALV de la province, il y a eu des importantes améliorations sur l'efficacité sur la surveillance, le reportage et l'amélioration de la sécurité des ALV dans ce domaine. Cette année, nous avons bien accompli la conversion de tous les emplacements des ALV pour gérer le système de surveillance central amélioré et nous avons muni chaque emplacement de lecteurs de code à barres, qui fournissent une validation de paie plus rapide, sécuritaire et efficace ainsi qu'un processus d'impression.

L'installation d'une fibre à grande vitesse de communication (également connue sous le nom de « fibre foncé » a créé un réseau unique hautement sécuritaire reliant les casinos, les bureaux de la Corporation et l'édifice des services centraux de la MLC. Ce processus permet l'échange efficace de la voix, les données et le vidéo, augmentant la vitesse de notre réseautique et la capacité de gérer nos affaires en réduisant les frais d'exploitation. C'est également une mesure prudente de gestion des risques, fournissant le recouvrement des pertes dans l'éventualité d'une panne de réseau.

Longer le fin du fin

La technologie de médias : Media Technology est l'infrastructure de base appuyant l'industrie info-divertissement d'aujourd'hui. L'acoustique, la vidéo, l'éclairage, le signal numérique, les graphiques générés par ordinateur et les accessoires fournissent tous les outils nécessaires pour communiquer un message unique et divertissant à une clientèle technologiquement intuitive d'aujourd'hui. Pour demeurer efficace du point de vue opérationnel, la MLC côtoie la technologie en fournissant constamment des produits de qualité qui reflètent l'innovation et dépassent les attentes de sa clientèle. Nous avons formé également des partenariats avec des organismes externes par l'entremise d'une consultation sur la technologie de médias en fournissant des services d'appui technique de médias au Manitoba Centennial Centre, au studio du département de l'éducation, à l'association de gestion des ressources humaines du Manitoba : Human Resources Management Association of Manitoba, CanadInns et la Corporation du jeu : la Alberta Gaming Corporation.

Monter la barre de sécurité à un niveau plus élevé

Nous prenons toute mesure pour nous assurer que notre clientèle se sente confortable et sécuritaire tout en se réjouissant de nos emplacements. Nous avons installé l'année dernière, des kiosques de courtoisie à la clientèle là où il y avait une période de pointe élevée dans les deux parcs de stationnement des casinos. Ces unités présentent un contact immédiat entre ce personnel et la clientèle et les employés, ce qui améliorera la sécurité personnelle de la clientèle et des employés en établissant un lien direct vocal pour soit recevoir de l'information ou de l'aide.

Au cours de l'année dernière, nous avons fait multiples mis à jour de notre système de surveillance aux deux casinos. Pour améliorer notre programme d'exclusion volontaire, nous avons installé des grands écrans à plasma pour que le personnel préposé à la surveillance soit en mesure d'indetifier rapidement et correctement la clientèle souscrite à ce programme. De plus, l'équipement important de surveillance a été réinstallé pour que nous puissions permettre l'utilisation d'une nouvelle technologie aux protocols d'internet, une contribution supplémentaire à l'excellence opérationnelle et l'efficacité.

Nos emplacements améliorés

Plus de 37 améliorations ont été apportées au cours de l'année dernière dans nos emplacements, à partir du remplacement du mobilier et des montages, la réallocation d'espace et la mise au point des salles de toilette publiques jusqu'aux rénovations de cuisine de boissons et d'aliments. Nous avons mis en œuvre les pratiques exemplaires pour nos opérations, y compris la mise en place d'un électricien pour réduire des coûts d'externalisation et d'élargir le programme d'électricien apprenti à deux apprentis.

LES PROCHAINES ÉTAPES

L'efficacité des opérations est une des meilleures manières de freiner les coûts et nous sommes toujours en train d'évaluer de nouvelles façons à réduire nos coûts. Au cours de l'année prochaine, nous lancerons et mettrons en pratique, partout dans la Corporation, un système de mesure du rendement. La centralisation de nos départements de surveillance est en marche, ainsi que les améliorations à la technologie d'identification faciale et des processus, y compris des plans futurs à mettre en œuvre un outil d'identification des plaques d'immatriculation.

Une nouvelle mise sur pied de l'infrastructure connexe à la radiofréquence permettra un suivi « d'élément-clé » aux deux casinos. Le dynamisme de la Corporation continuera à renforcer et à établir les relations d'affaires et l'appui aux collectivités par l'entremise des services d'experts-conseils. Nous développerons un nouveau plan marketing direct et nous présenterons de nouveaux outils de système d'avantage préposés au jeu.

Samborski Environmental est partie prenante des déchets de cuisine des restaurants des casinos de Winnipeg. Ces déchets sont incorporés à d'autre matériel pour faire le compost qui est ensuite vendu aux propriétaires de maison et aux paysagistes. Cette relation à la satisfaction des parties aide à la MLC à réaliser son objectif de développement durable, en faisant croître ce commerce.

Kiosque préposé au service à la clientèle aux casinos de Winnipeg

Chantal Cano chante « A Moment Like This »
À TITRE GRACIEUX DE LA PILIPINO EXPRESS NEWS MAGAZINE

NOUVELLE PROSPECTION DE LA CLIENTÈLE

Nous sommes en mesure de progresser à titre d'organisation parce que nous portons grande attention à sécuriser nos nouveaux partenariats tout en conservant les partenariats actuels. En appuyant et en développant ces relations, nous sommes tous en mesure de partager les avantages. Ceux-ci incluent : l'attraction d'une clientèle à nos emplacements, l'amélioration des occasions du tourisme dans la province et l'augmentation continue de notre rôle à l'amélioration des modes de vies et des collectivités dans tout le Manitoba.

NOS OBJECTIFS

- Assurer une concentration responsable de la commercialisation des produits et les services de la MLC, scruter des nouveaux débouchés, conserver et faire croître nos marchés établis
- Mettre en vedette nos emplacements comme point de destination en partenariat avec l'industrie du tourisme du Manitoba et développer un plan d'affaires connexe au marketing mutuellement bénéfique ainsi que le parrainage des partenariats
- Identifier des occasions à fournir des services et de l'expertise dans l'industrie du jeu

NOS ACCOMPLISSEMENTS

Établir des alliances multiculturelles passionnantes

Plusieurs nouvelles alliances passionnantes ont été créées, au cours de la dernière année, pour faire croître nos marchés, pour offrir de nouvelles et intéressantes expériences à notre clientèle et pour affluer le développement économique dans la province. Nous nous sommes associés à la magazine d'actualités locales : **Pilipino Express News Magazine** pour créer des événements-karaoke au McPhillips Station Casino. Les événements « Pinoy Pop Star » ont dépassé toutes les attentes de la collectivité philippine du Manitoba, avec les finales de concours comptant plus de 2 000 participants.

Promouvant nos liens autochtones, nous participons toujours à titre de membre « Niveau-statut d'or » au programme PAR.

Nous avons entamé un partenariat avec : Eastside Aboriginal Sustainable Tourism pour assister à l'élaboration d'une diffusion d'événements artistiques autochtone, d'un marché et d'un défilé de mode. Vingt-cinq artisans ont participé à une exposition d'atelier et de métier de vente.

L'été était le temps idéal à se laisser emporter et la saison estivale de 2008 a vu un parrainage réussi pour : le festival Forks Move and Groove Festival, les casinos de Winnipeg Dancing Under the Canopy et les dimanches Casinos of Winnipeg Salsa Sundays à la Fourche. En raison de réaction favorable, nous parrainerons ces événements encore en 2009 avec un nouveau concept de danse : « Dance for the fun of it » pour augmenter l'interaction entre tout danseur de tout niveau.

Nous étions également heureux de former une alliance avec le Conseil de développement des Municipalités Bilingues du Manitoba pour l'étalage d'artisans du Manitoba, en tant qu'élément de l'événement global du Festival du Voyageur, au Club Regent Casino. Environ vingt-six artisans franco-manitobains ont participé en étalant et en vendant leurs chefs d'œuvre aux casinos. Le programme s'est avéré être bien réussi pour les artisans et la planification est déjà en cours pour l'an 2010.

L'établissement des partenariats clés

Pour établir et maintenir des liaisons solides avec d'autres commerces, nous nous sommes associés à des activités supplémentaires permanentes avec la Chambre de commerce de Winnipeg et la Chambre de commerce du Manitoba. Ces partenariats augmentent les initiatives de la Corporation au sein des milieux d'affaires locaux de Winnipeg et du Manitoba.

Offrir des événements exceptionnels sept jours sur sept

Les événements touristiques du milieu de la semaine ont été bien reçus par notre clientèle, produisant des visites et de l'enthousiasme accru au cours des heures creuses. Ils ont été mis en pratique suite au succès du projet pilote de l'année dernière et des événements d'excursion au calendrier régulier sont prévus pour l'année à venir.

Œuvrer sur les promotions médias

Nous avons de merveilleuses occasions de former des partenariats avec les médias locaux, harmonisant des événements intéressants qui sauront réjouir notre clientèle. Nouveau cette annéee, le McPhillips Station Casino a formé un partenariat avec Corus Entertainment et leur charité désignée : Hunger for Hope pour créer un événement du premier coup – **The CJOB Hunger for Hope Bingo Special**. Avec l'aide de Winnipeg Harvest, Hunger for Hope est une initiative de collecte de fonds dédiée à éliminer la faim chez les enfants au Manitoba. La promotion de six semaines a connu un très grand succès en soulevant le profil de cette cause et en amassant 26 324 $.

PARTENAIRE

Le Eastside Aboriginal Sustainable Tourism Inc. et la MLC ont conjugé leurs efforts pour créer une exposition d'artisans autochtone. Jackie Traverse, originaire de la St. Martin First Nation a présenté son art au McPhillips Station Casino pour rejoindre une large audience. Les artistes reçoivent une formation en affaires et la clientèle a l'opportunité de regarder et d'acheter des produits.

APPUYER PAR LA RECHERCHE

La recherche nous fournit un aperçu des marchés potentiels et met en surbrillance les occasions à former de nouveaux partenariats. Un projet de recherche à deux étapes fut exécuté l'année dernière, menant des groupes cibles comprenant une ancienne clientèle et des entrevues privés avec des autocaristes pour percevoir leurs niveaux de satisfaction et préférences. Les résultats ont prouvé que les casinos de Winnipeg étaient généralement favorisés parmi la clientèle rurale grâce à leur proximité.

LES PROCHAINES ÉTAPES

Une nouvelle stratégie d'image de marque de la MLC sera lancée au cours de l'année à venir. Conçu pour régénérer nos marques principales par moyen d'un nouveau look et pour accorder une identité à toute marque de l'organisation, la stratégie intègre chaque élément dans une marque de Corporation très importante.

Nous continuerons à explorer de nouvelles occasions promotionnelles avec nos associé en affaires et à chercher de nouvelles associations mutuellement avantageuses, surtout dans le domaine des associations multiculturelles et de voisinage. Une série d'études nous aidera à optimiser notre recherche pour déterminer les meilleures manières à fournir une satisfaction supérieure de la clientèle.

ORIENTATION STRATÉGIQUE POUR L'ANNÉE 2009-2010

Tous les ans, nous avons une nouvelle occasion à se réorienter et à se reparalléliser, recherchant de nouvelles manières innovatrices d'atteindre nos buts et de servir nos collectivités. La constante est la force globale des partenariats de la MLC qui nous aide à atteindre ces buts. Alors que nous anticipons l'année 2009-2010, la MLC se concentrera sur l'augmentation de la satisfaction globale de la clientèle et la remise d'un rendement financier solide.

BUTS, OBJECTIFS ET PLANS D'ACTION

PRODUITS DE QUALITÉ

But # 1 : Une clientèle satisfaite

Objectif # 1 : Augmentation globale sur l'évaluation du service préposé à la satisfaction de la clientèle

Objectif # 2 : Augmentation des recettes

Plan d'action :

Mettre en pratique un Plan d'action sur le jeu pour améliorer le jeu électronique dans l'optique d'offrir l'option d'un divertissement amusant et agréable à tous les manitobains.

Affecter des modèles de prestation de services à toutes les unités d'affaires pour améliorer la satisfation de notre clientèle interne.

Conserver et améliorer sans cesse les emplacements et les commodités des casinos de Winnipeg d'une manière visant à la rentabilité.

RESPONSABILITÉ À LA COLLECTIVITÉ

But # 2 : Être reconnu à titre de membre important de la collectivité

Objectif # 1 : Sensibilisation accrue du public sur la responsabilité sociale de la MLC

Objectif # 2 : Amélioration de la perception du public de la MLC à titre de membre responsable de la collectivité

Plan d'action :

Modéliser les démarches innovatrices et progressives dans toutes les activités connexes à la RSE.

Établir et faire croître des relations solides et professionnelles avec tous les intéressés, y compris les Première Nations, les détenteurs de sites commerciaux et d'autres emplacements de jeu, les fournisseurs et les organisations des collectivités.

Continuer à améliorer et à mettre en pratique la Stratégie sur le jeu responsable.

EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

But # 3 : Être éfficient et efficace

Objectif # 1 : Surveiller les frais d'exploitation

Plan d'action :

Établir et mettre en œuvre un processus comprenant un modèle d'amélioration à utiliser partout dans la Corporation pour augmenter l'efficience et l'efficacité globale des processus internes.

Développer un plan technologique complet dans le but de coordonner, automatiser et de simplifier des systèmes clés et de permettre une nouvelle fonctionnalité d'affaires à l'interne et à l'externe de l'organisation.

Offrir un environnement propice aux projets pour améliorer la livraison de projets complétés dans les limites d'un budget et pour combler les besoins d'affaires des utilisateurs.

NOUVELLE PROSPECTION DE LA CLIENTÈLE

But # 4 : Retenir et faire croître notre base de clientèle

Objectif # 1 : Augmentation de la participation aux produits et services de la MLC

Objectif # 2 : Augmenter la présence des gens aux casinos de Winnipeg

Plan d'action :

Viser à lancer des nouveaux produits et services quotidiens et connexes au jeu pour conserver et faire croître nos marchés actuels.

Créer des partenariats avec les collectivités et des organisations pour augmenter des occasions mutuellement avantageuses, à long et à court terme, ainsi que la sensibilisation des collectivités.

Mettre en œuvre des projets et des initiatives telles que soulignées dans le plan marketing intégré pour donner suite aux objectifs de l'entreprise et divisionnaires.

SERVICES AUX INDIVIDUS

But # 5 : Une main-d'œuvre bien informée, composée d'employés bien heureux

Objectif # 1 : Augmenter l'engagement des employés

Plan d'action :

Identifier la MLC à titre de Destination-carrière pour attirer et retenir des employés de premier ordre au sein d'un marché de travail compétitif.

Offrir des programmes de formation actifs et autonomes pour retenir les employés par moyen des nouvelles tendances, à jour, de l'industrie, des technologies et des compétences.

Développer des programmes pour appuyer les différents besoins d'un effective à diverses générations.

RAPPORT DE GESTION

SUR LA SITUATION FINANCIÈRE ET LES RÉSULTATS D'EXPLOITATION POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2009

Le présent rapport de gestion passe en revue le bilan financier de l'exploitation de la Manitoba Lotteries Corporation (MLC) pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2009. Il devrait se lire conjointement aux états financiers vérifiés de la MLC et aux notes y afférentes.

La direction est responsable de la fiabilité et de la présentation rapide de renseignements divulgués dans le Rapport de gestion. À cette fin, elle veille à la pertinence et à l'efficacité des systèmes, contrôles et procédures en place à la MLC.

VUE D'ENSEMBLE ET VISION ORGANISATIONNELLE

La Manitoba Lotteries s'attache à offrir à sa clientèle et ses visiteurs des produits et services de calibre international répondant ou surpassant les attentes, dans un cadre socialement responsable. Grâce aux progrès réalisés au cours des 12 derniers mois vers l'atteinte de cet objectif, la MLC a connu une augmentation de son rendement financier – son bénéfice net de 304,8 millions de dollars pour l'exercice 2008-2009 représente une hausse de 8,0 millions de dollars ou 2,7 % par rapport au bénéfice net de 296,8 millions de dollars enregistré au cours de l'exercice précédent.

Les recettes de 775,6 millions de dollars ont augmenté de 25,7 millions de dollars ou 3,4 % par rapport aux 749,9 millions de dollars de l'exercice antérieur. Cette hausse peut s'attribuer à divers facteurs dont une augmentation des recettes issues de chacun des secteurs. Dans le cadre de son objectif stratégique à long terme visant à satisfaire la clientèle par un service intégral, la Corporation évalue sans cesse sa gamme de produits afin d'améliorer les expériences générales de sa clientèle.

Les recettes moins le coût des ventes et les frais d'exploitation se sont chiffrés à 377,9 millions de dollars en 2008-2009 par rapport à 367,3 millions de dollars de l'exercice précédent, soit une hausse de 10,6 millions de dollars. Les frais d'exploitation de 133,6 millions de dollars ont dépassé de 11,4 millions de dollars les 122,2 millions de dollars de l'exercice précédent, qui comprennent les coûts salariaux, et les autres frais directement liés à la génération de recettes de jeux et de loterie. Cette hausse s'explique par l'augmentation des salaires et des avantages sociaux découlant de la convention collective, l'accent accru mis sur la promotion des programmes connexes à la Carte Club.

L'amortissement de 39,0 millions de dollars pour 2008-2009 a augmenté de 1,8 million de dollars par rapport aux 37,2 millions de dollars de l'exercice précédent. Cette hausse découle essentiellement du rabaissement de 7 à 5 ans de la durée de la vie utile estimative des équipements de loterie vidéo en 2008-2009.

RÉSULTATS D'EXPLOITATION

Les trois secteurs opérationnels de la Corporation sont la Video Lotto Division, les Casinos et les loteries. Aux fins d'établissement des rapports, les charges administratives liées aux services centraux de soutien tels que les ressources humaines, les finances et l'administration, le marketing, les installations, la technologie, la vérification, la sécurité, les communications et les affaires publiques, ont été réparties entre chacun des secteurs opérationnels présentés ci-dessous.

Video Lotto

Situé à Morris, au Manitoba, la Video Lotto Division est chargé de l'exploitation et de l'entretien des appareils de loterie vidéo (ALV). Les ALV sont installés dans des bars titulaires d'un permis de la Société des alcools du Manitoba, des organismes d'anciens combattants, des collectivités des Premières nations, l'hippodrome Assiniboia Downs et le Centre MTS. L'exploitation des ALV représentait plus de 63,8 % du bénéfice net de la MLC et, au total, a rapporté aux exploitants qui ont installé des ALV dans leurs locaux 110,7 millions de dollars.

Les recettes (avant le coût des ventes) de 354,2 millions de dollars en 2008-2009 ont augmenté de 8,3 millions de dollars par rapport aux recettes brutes de 345,9 millions de dollars au cours de l'exercice précédent. Le bénéfice net de 194,5 millions de dollars a augmenté de 3,9 millions de dollars par rapport au 190,6 millions de dollars au cours de l'exercice précédent. Au cours de l'exercice 2008-2009, la Corporation a fait un remaniement des ALV, des sites à faible rendement aux sites ultra-performantes, ce qui a contribué à l'augmentation du revenu brut et du revenu net.

Pourcentages de distribution en fonction des sommes gagnées et des sommes misées **Video Lotto**

Sommes déposées	**1 493 $**	
Sommes misées		**4 967 $**
Sommes gagnées		**4 616 $**
Sommes encaissées	**1 142 $**	
Recettes	**351 $**	**351 $**
Sommes gagnées (Prix)	**4 616 $**	**92,9 %**
Sommes misées	**4 967 $**	

Casinos

La Manitoba Lotteries possède et exploite deux casinos à Winnipeg – le Club Regent Casino et le McPhillips Street Station Casino. Leur exploitation a généré des recettes brutes (avant le coût des ventes) de 210,8 millions de dollars en 2008-2009, soit une hausse de 16,4 millions de dollars ou 8,4 % par rapport aux recettes brutes de 194,4 millions de dollars de l'exercice précédent.

Le bénéfice net des casinos, soit 56,6 millions de dollars, a connu une augmentation de 48,2 millions de dollars, soit de 2,4 millions de dollars ou 5,0 %. En 2008-09, les casinos ont remplacé le système de jeu Video King par un nouveau système de Bingo qui est devenu bien aimé par la clientèle des casinos et qui a contribué à l'augmentation du bénéfice net. Il y a eu également une focalisation continue sur le casinos en tant que de destination de divertissement global, résultant à une augmentation de visiteurs aux activités non-connexes au jeu. Le programme amélioré de la Carte Club, lequel permet à la clientèle d'accumuler des points remboursables pour des produits et des services non-connexes au jeu, est toujours bien reçu par la clientèle et a contribué aux succès de l'exploitation des casinos au cours de l'année 2008-2009.

Pourcentages de distribution en fonction des sommes gagnées et des sommes misées Casinos

Sommes déposées	951 $	
Sommes misées		2 105 $
Sommes gagnées		1 935 $
Sommes encaissées	781	
Recettes	170 $	170 $
Sommes gagnées (Prix)	1 935 $	91,9 %
Sommes misées	2 105 $	

Loteries

La Province du Manitoba est membre de la Société de la loterie Western Canada (SLWC), un organisme sans but lucratif autorisé à gérer, exécuter et exploiter les activités de loterie et celles relatives au jeu dans les territoires et les provinces des Prairies. La Manitoba Lotteries distribue et vend les billets au nom des loteries nationales, exploitées par la Interprovincial Lottery Corporation (ILC) ainsi que les produits de loterie exploités par la Société de la loterie Western Canada (SLWC). En tant que fournisseur exclusif des produits de loterie, la Manitoba Lotteries est chargée de l'établissement et de l'administration d'un réseau de détaillants comptant plus de 850 points de vente partout au Manitoba et elle commercialise un choix de billets à languette par l'entremise des points de vente de billets de loterie, les organismes de bienfaisance et de ses casinos partout dans la province. La MLC demeure également le fournisseur exclusif des cartes de bingo aux œuvres de bienfaisance et sans but lucratif enregistrées pour l'organisation des bingos dans tout le Manitoba.

Au cours de l'exercice 2008-2009, les recettes brutes (avant le coût des ventes) ont atteint 210,6 millions de dollars, une augmentation de 1,0 million de dollars ou 0,5 % par rapport aux 209,6 millions de dollars de l'exercice précédent. Cette augmentation peut s'expliquer par les ventes améliorées des billets à loterie instantanée, les produits Sports Select et les billets du tirage Super 7. Le bénéfice net de 59,7 millions de dollars a augmenté de 1,7 million de dollars ou 2,9 % par rapport à l'exercice précédent où le bénéfice net se chiffrait à 58,0 millions de dollars. Au cours des dernières quelques années, nombreuses améliorations ont été mise en place, y compris l'installation des nouveaux terminaux de loterie et des vérificateurs de billets autonomes pour protéger davantage notre clientèle. Nous avons continué à fortifier notre processus au cours du dernier exercice en mettant en pratique des nouvelles étapes demandant aux détaillants de remettre tout billet à leur clientèle; nous avons complété plus de 300 évaluations mystères, modifié tous les nouveaux billets Scratch'N Win afin qu'ils puissent être vérifés par les vérificateurs de billets autonomes; nous avons également fourni des outils tels que le Code de Conduite pour les détaillants de produits de loterie et le Guide, un manuel de référence facile à lire qui englobe toutes les conventions, les directives, les lois et les règlements.

Première nations

En vertu du **Code criminel du Canada**, le gouvernement du Manitoba est responsable des jeux de hasard dans la province. De ce fait, la MLC s'est vu attribuer le rôle de mandataire pour la conduite et la gestion de tous les jeux de hasard de la province.

En 2008-2009, la MLC a continué d'offrir un soutien et de l'orientation aux exploitants des casinos des Premières nations au Manitoba. Au cours de l'exercice, le Aseneskak Casino à The Pas a complété un grand projet de rénovation résultant au remplacement de leur système de gestion de casino par un système de pointe lui permettant de profiter de la nouvelle technologie « ticket-in / ticket-out » et d'introduire au casino un programme de gestion de la clientèle. Ces nouvelles modifications étaient pleinement opérationnels au mois d'avril de 2008 et la MLC lui a apporté une aide financière de 2,2 millions de dollars en financement d'immobilisations pour financer ce projet. Elle recouvrera ces fonds pendant la durée de vie estimative de l'équipement, une période de cinq ans, comme l'autorise l'entente sur la conduite et la gestion.

En 2007-2008, le South Beach Casino a obtenu l'approbation pour accroître le nombre de machines à sous dans leur emplacement, de 300 à 600. La MLC procure à South Beach, en vertu de l'entente sur la conduite et la gestion, les ressources matérielles et financières pour l'achat et l'installation de ces machines, qui étaient pleinement opérationnelles en mai de 2008. Le coût final de 5,9 millions de dollars sera recouvré pendant la durée de vie de l'équipement, comme l'autorise l'entente en cours.

MLC Holdings Inc

Les états financiers consolidés de la MLC comprennent les résultats de MLC Holdings Inc., une entière contrôlée établie pour l'achat d'immobilisations en vue de leur location à la MLC au prix coûtant. La gestion et la surveillance de MLC Holdings Inc. sont intégrées aux activités de la MLC dont le conseil d'administration examine et approuve les achats d'immobilisations à l'occasion du processus annuel d'établissement du budget et de planification opérationnelle. Au cours de l'exercice 2008-2009, MLC Holdings a acquis 31,2 millions de dollars en vue de leur location à la MLC.

Liquidités et immobilisations

Les liquidités générées en 2008-2009 ont fourni 338,9 millions de dollars à la MLC par rapport à 348,5 millions de dollars au cours de l'année précédente, représentant une chute de 9,6 millions de dollars ou 2,8 %. Il y a eu une augementation de 20,6 millions de dollars au crédit du fonds de roulement autre que les disponibilités. Ceci fut compensé par la hausse des résultats d'exploitation et de l'amortissement financier de 11,0 millions de dollars.

Les liquidités décaissées au poste des biens et du matériel pour l'exercice 2008-2009 se sont chiffrées à 31,2 millions de dollars, soit une hausse de 28,1 millions de dollars de l'exercice précédent.

La MLC demeure tournée vers l'avenir en fournissant des produits, des services et des installations éprouvés d'avant-garde à la clientèle et aux employés par le remplacement régulier de l'équipement du jeu et de sécurité. En plus de soutenir les objectifs généraux de la MLC, elle améliore ainsi le service, la fiabilité et l'intégrité du jeu.

La distribution de liquidités au gouvernement du Manitoba a atteint 303,0 millions de dollars par rapport aux 305,7 millions de dollars, représentant une diminution de 0,9 %.

GESTION DES RISQUES

La MLC continue d'utiliser et d'améliorer son cadre global intégré de gestion des risques pour évaluer et gérer le risque à tous les échelons de la Corporation. Elle obtient ainsi aux niveaux de la planification stratégique et opérationnelle, de la gestion de projet et des processus opérationnels une démarche uniforme permettant de faire face aux risques opérationnels et se caractérisant par les éléments suivants :

- une compréhension commune des risques dans toutes les unités et fonctions opérationnelles;
- la mise à la disposition de la direction d'une évaluation continue des risques possibles afin de faciliter un établissement des priorités et une prise de décision améliorés et
- une sensibilisation et une responsabilité accrues des employés à l'égard de la gestion de ces risques.

Dans le cadre normal de ses activités, la MLC est exposée à divers risques. Ces risques et les mesures prises pour les atténuer et, dans certains cas, les éliminer, sont décrits ci-après.

Risque d'exploitation

Les risque d'exploitation, associés aux processus, à la technologie et aux personnes, comprennent le risque de perte découlant d'événements comme les pannes de système, une défaillance des contrôles internes, l'erreur humaine et les activités criminelles. Il est établi que toute perte telle que la détérioration de la confiance de la clientèle, de l'intégrité du jeu et de l'image de l'entreprise peut être aussi préjudiciable qu'une perte financière directe pour l'organisation.

La direction de la MLC demeure engagée à renforcer le système de contrôles internes et à réduire dans la mesure du possible le niveau du risque d'exploitation. Dans cette perspective, elle a évalué les risques liés à certaines unités opérationnelles, à des projets de grande envergure ainsi qu'à des processus opérationnelles précis. Ses champs de concentration actuels sont : la planification des mesures d'urgence, la planification de la continuité opérationnelle et la planification de la reprise après sinistre. Une plus grande attention dans ces domaines donnera à la Corporation la capacité à répondre plus efficacement aux sinistres ainsi qu'aux événements entraînant des interruptions des activités à petite et grande échelle.

Pour la cinquième année consécutive, la MLC s'est vu décerner le prix Distinguished Budget Presentation Award from the North American Government Finance Officers Association. En plus, la MLC s'est méritée la reconnaissance : Special Performance Measures Recognition pour l'inclusion des mesures de performance aux niveaux des départements lors de la planification du budget. Ce certificat est la plus haute reconnaissance du secteur de la comptabilité publique et la communication de l'information financière; son accession représente un accomplissement remaquable par l'entremise d'un gouvernement et sa direction.

Évolution technologique

L'adoption de nouvelles technologies se poursuit au sein de l'industrie du jeu, avec l'acceptation de normes globales menant à une convergence et une intégration accrues entre un grand nombre de systèmes, de gammes de produits et de processus connexes. La MLC continue à élaborer des plans pour exécuter un projet pilote en utilisant un système de jeu téléchargeable ce qui permettrait la MLC à télécharger des thèmes de jeu d'un serveur sécuritaire aux ordinateurs de jeux électroniques sur réseau. En sus, la MLC est en train de mettre en pratique son plan à long terme pour régénérer les produits ALV afin que ses produits soient à jour et pour appuyer les suggestions de sa clientèle et les exploitants de sites. La MLC continuera également à mettre au point ses processus opérationnels afin d'optimiser l'efficience et l'efficacité des nouvelles possibilités offertes.

Le changement technologique aide également la MLC à améliorer son service à la clientèle et l'expérience générale de cette dernière, et mènera en fin de compte à un niveau accru de personnalisation dans toutes les nombreuses gammes de produits de la Corporation. Enfin, les nouvelles technologies fournissent à la direction de la MLC une meilleure information se traduisant par une prise de décision plus éclairée.

La MLC a complété le processus de la sélection du système intégré sur la gestion financière; elle avancera maintenant avec la mise en pratique. Le 1er avril 2010, la Corporation anticipe qu'elle sera pleinement opérationnelle suite à l'installation du nouveau système intégré; ce système facilitera le respect des exigences en matière de présentation de l'information découlant des normes : International Financial Reporting Standards à l'exercice 2011 - 2012. Il est prévu que ce système améliorera non seulement la communication de l'information financière mais pourra également intégrer les meilleures pratiques de la Corporation dans plusieurs secteurs de ses opérations.

La MLC devenant de plus en plus dépendante de la technologie pour le soutien de ses activités, elle a élaboré des stratégies diverses pour gérer les risques associés aux nouvelles technologies. Mentionnons notamment le développement des stratégies technologiques formelles, les architectures et les feuilles de route officielles en la manière qui contribuent à établir l'orientation future de la MLC. La MLC continue d'investir des ressources considérables dans la sécurité des systèmes informatiques et dans les activités de reprise après sinistre et de continuité opérationnelle.

Risques financiers

L'exposition de la Corporation au risque lié aux taux d'intérêt est considérablement limitée par le recours à une dette à long terme à taux fixe. Quoique faible, le risque de crédit découlant de l'incapacité ou du refus d'une partie contractante de respecter ses obligations de paiement est atténué par nos méthodes de gestion du crédit et de recouvrement. L'impact financier de pertes matérielles ou de paiements relatifs à la responsabilité civile est atténué grâce à des pratiques traditionnelles de gestion des risques visant notamment à assurer que des polices d'assurance suffisantes soient en place et à coordonner les stratégies d'atténuation des pertes dans toute la Corporation.

Pour la cinquième année consécutive, la MLC s'est vu décerner le prix Distinguished Budget Presentation Award de l'association : the North American Government Finance Officers Association. Reconnaissant la qualité des processus de planification opérationnelle de la Corporation, le document budgétaire a reçu une distinction pour sa grande valeur à titre de Document de politique, Plan financier, Guide des opérations et aussi en tant qu'appareil de communication

Contrôles internes relatifs à la présentation de l'information financière

Après avoir évalué l'efficacité des procédures et des contrôles de la MLC relatifs à la divulgation au 31 mars 2009, le président-directeur général (PDG) et la directrice des finances ont conclu, en accord avec la direction, que ces procédures et ces contrôles s'avéraient suffisants et efficaces.

Normes internationales d'information financière (IFRS)

En février 2008, le Comité d'étalonnage de la comptabilité au Canada a confirmé qu'il exigera que toutes entreprises responsables adoptent les normes de l'IFRS pour les relevés de comptes financiers intérimaires et annuels relatifs à toutes exercices le 1er janvier 2011. En vertu des normes de l'IFRS, les premiers états financiers de la Corporation seront exigibles pour l'exercice 2011-2012. La Corporation sera également exigée à fournir des informations comparatives pour la période comptable précédente.

En raison de cette annonce, la Corporation est en train de planifier et se préparer pour affecter les modifications aux exigences relatives aux rapports financiers. Selon ses évaluations initiales, la Corporation croit actuellement que la transition aux normes de l'IFRS n'aura aucun effet sur les méthodes qu'elle utilise pour percevoir et mesurer les recettes et le revenu net.

La Corporation a élaboré un plan de mise en opération des normes d'IFRS qui s'adresse à la gestion des projets, les modifications de la pratique comptable, les modifications sur le reportage et la divulgation, la formation et la communication ainsi que tout impact opérationnel. Le progrès suivant a été accompli dans ces secteurs :

a) Gestion de projets

La Corporation a mis sur pied un comité de direction sur les normes d'IFRS pour établir les lignes directrices au cours du projet de mise en application IFRS et elle a fixé un calendrier pour les points de repère du projet et les résultats visés pour assurer l'état de préparation IFRS pour l'exercice 2011-2012.

b) Modifications aux conventions comptables

La Corporation a complété une recherche et a documenté les points de divergence prévus entre ses conventions comptables actuelles, selon les principes comptables généralement reconnus au Canada et les normes d'IFRS à mettre en pratique. La Corporation a débuté l'élaboration de ses pratiques comptables à venir nécessaires en vertu des normes de l'IFRS. Les mesures et la communication de l'information sur les immobilisations corporelles représentent actuellement le secteur posant le plus grand impact potentiel aux états financiers futurs de la Corporation.

Le Conseil des normes comptables internationales, responsable de l'élaboration d'IFRS, est en train de réviser certaines normes d'IFRS. Il est possible que ces modifications aient un effet sur la Corporation. Par conséquent, la Corporation continuera à évaluer toutes modifications affectées aux normes d'IFRS en tant que son plan de mise en opération.

c) Modifications au reportage et à la divulgation

En ce moment, la Corporation prend en compte la présentation des états financiers et les options de divulgation qui lui seront disponibles lors de la conversion initiale à l'IFRS et elle est en train de concevoir des mécanismes continus sur le reportage pour saisir la divulgation de renseignements futurs IFRS. La transition aux normes IFRS auront un effet sur la présentation et la mesure des soldes et des transactions y compris les états financiers consolidés et leurs notes connexes, intérimaires et annuels, de la Corporation. La Corporation fournira la quantification de ces effets lors du rapprochement de la date limite de mise en application.

d) Formation et communication

La Corporation a l'intention de s'assurer que toutes les parties intéressées soient informées sur les effets anticipés de la transition aux normes IFRS. La formation sur l'IFRS pour le personnel approprié du département des finances est continue, pendant que des programmes spéciaux pour l'état-major opérationnel sont prévus à l'élaboration et à la mise en pratique.

e) Répercussions sur les opérations

La société est en train d'étudier les effets de la transition aux normes IFRS sur ses politiques et activités commerciales. Les secteurs suivants seront touchés :

- Contrôles internes sur la communication de l'information financière;
- Communication de l'information financière pour l'exercice 2011-2012 exigera un retraitement des résultats de l'année précédente afin de fournir des informations comparatives.

Cette divulgation reflète les attentes selon les renseignements disponibles au temps de cette divulgation. Dans l'éventualité d'un changement de circonstances, il se peut que la Corporation revise ses plans de projets et choix de politiques IFRS avant la date de la conversion.

PERSPECTIVES

La Corporation continuera d'investir dans ses intallations et dans les nouvelles technologies de jeu pour garantir la durabilité à long terme de ses recettes et de ses sources de revenu. La MLC se concentre sur le positionnement des casinos comme une expérience de divertissement totale en améliorant ses installations de divertissement et ses services de restauration et de boissons, tout en continuant de lancer de nouvelles options de jeux captivantes. La MLC a par ailleurs élaboré une stratégie de remplacement pour son réseau d'ALV afin de veiller à ce que les jeux demeurent actuels et d'améliorer les dispositifs liés à la pratique responsable du jeu.

L'appui de la MLC aux collectivités est défini dans une politique sur la responsabilité sociale d'entreprise (RSE). Les processus financiers servent à garantir que toutes les questions de responsabilité sociale, y compris l'appui aux collectivités, les services en français, la pratique responsable du jeu, le développement durable et les services aux individus, sont prises en compte et soutenues dans toutes les activités de la Corporation. Cette approche augmente la valeur des décisions opérationnelles prises par la MLC et garantit que ces décisions soient conformes aux intérêts des parties intéressées.

RAPPORT DE LA DIRECTION

La responsabilité des états financiers consolidés ci-joints relève de la direction. Les états ont été préparés conformément aux politiques comptables qui y sont énoncées, lesquelles ont été appliquées de la même façon que l'exercice précédent. À l'avis de la direction, les états financiers consolidés ont été établis en bonne et due forme suivant un seuil de signification raisonnable, et la direction a fait preuve de jugement vis-à-vis de l'ensemble des estimations nécessaires et des autres données disponibles. Les renseignements financiers présentés ailleurs dans le Rapport annuel sont cohérents avec ceux des états financiers consolidés.

La direction est responsable de l'établissement et du maintien de procédures et de contrôles concernant la divulgation et de contrôles internes relatifs aux rapports financiers pour la Corporation. Elle a conçu ces contrôles internes – ou demandé leur élaboration sous notre supervision – de manière à assurer dans une mesure raisonnable la fiabilité des rapports financiers et la préparation d'états financiers à des fins externes conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada.

La direction maintient des contrôles internes pour donner une assurance raisonnable de la fiabilité et de l'exactitude des renseignements financiers, ainsi que de la protection adéquate des actifs de la Corporation. Ernst & Young s.r.l. a examiné dans le cadre de son travail de vérification des états financiers les contrôles internes de la Corporation dans la mesure où ce cabinet le jugeait nécessaire et a rapporté ses constatations à la direction et au conseil d'administration.

La responsabilité d'Ernst & Young s.r.l. est d'indiquer, en toute indépendance, si les états financiers consolidés sont présentés équitablement et conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada. Le rapport des vérificateurs décrit la portée de la vérification et inclut l'opinion des vérificateurs.

Le comité de vérification du conseil d'administration rencontre la direction et Ernst & Young s.r.l. pour se convaincre que chaque groupe s'est acquitté adéquatement de ses responsabilités respectives et pour examiner les états financiers consolidés avant de les approuver. Le conseil d'administration a examiné et approuvé les états financiers consolidés de l'exercice qui s'est teminé le 31 mars 2009.

LE PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

(signature originale)

Winston Hodgins

VICE-PRÉSIDENTE EXÉCUTIVE ET DIRECTRICE DES FINANCES, INTÉRIMAIRE

(signature originale)

Myra Cherewyk

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Au conseil d'administration

MANITOBA LOTTERIES CORPORATION

Nous avons vérifié le bilan consolidé de la Manitoba Lotteries Corporation au 31 mars 2009 ainsi que les états consolidés du résultat net, du résultat étendu, des bénéfices non répartis et de l'évolution de la situation financière pour l'exercice qui s'est terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers consolidés incombe à la direction de la Manitoba Lotteries Corporation. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers consolidés en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues au Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir un degré raisonnable de certitude quant à l'absence d'inexactitudes importantes dans les états financiers. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle inclut aussi l'évaluation des principes comptables appliqués et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers consolidés présentent fidèlement, à tous égards importants, la situation financière de la Manitoba Lotteries Corporation au 31 mars 2009, ainsi que les résultats de ses activités et l'évolution de sa situation financière pour l'exercice qui s'est terminé à cette date, selon les principes comptables généralement reconnus au Canada.

COMPTABLES AGRÉÉS

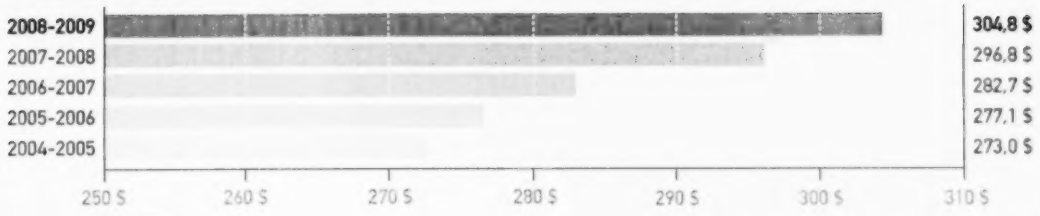
(signature originale)

Ernst & Young LLP

WINNIPEG, CANADA
LE 19 MAI 2009

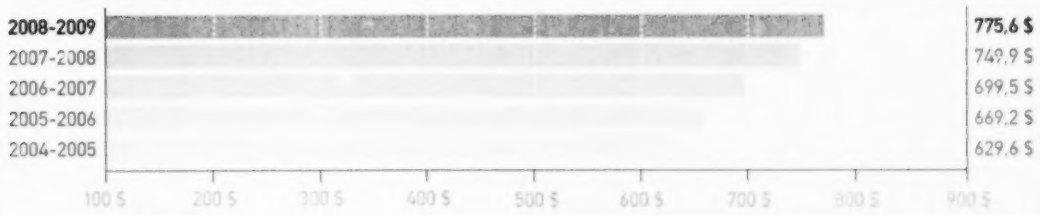
POINTS SAILLANTS

Bénéfice net



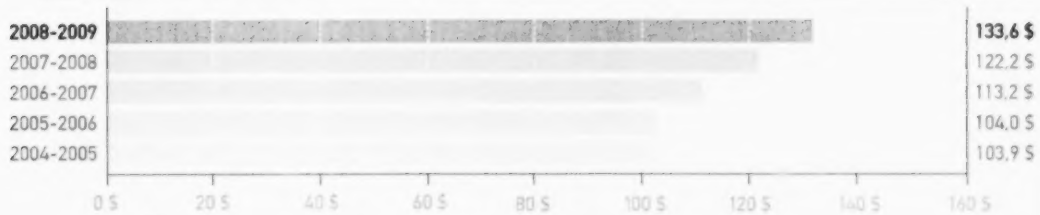
en millions

Recettes



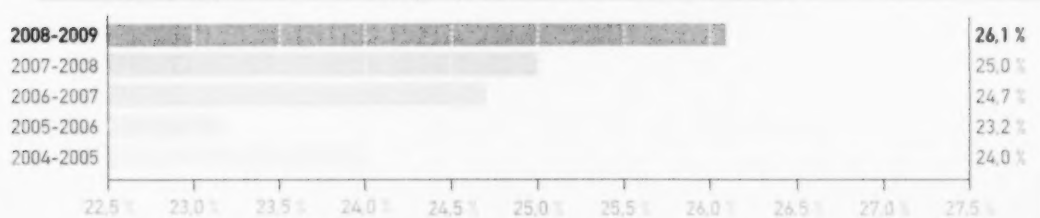
en millions

Frais d'exploitation



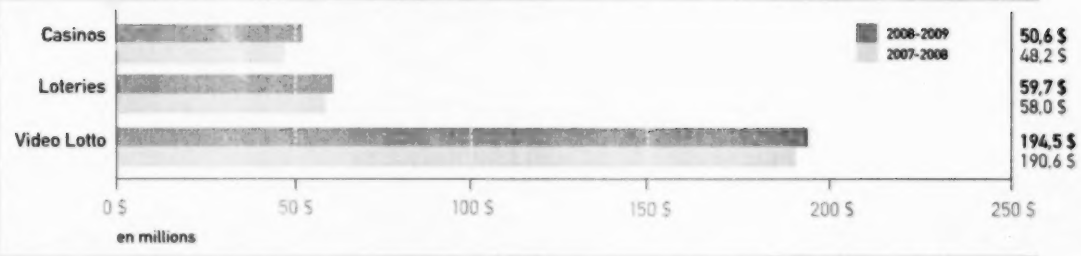
en millions

Frais d'exploitation en tant que pour cent des recettes nettes*



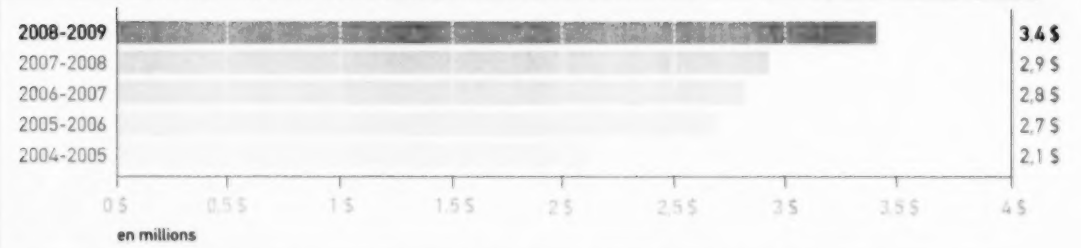
*Recettes brutes moins le coût des ventes

Bénéfice net par secteur d'activité



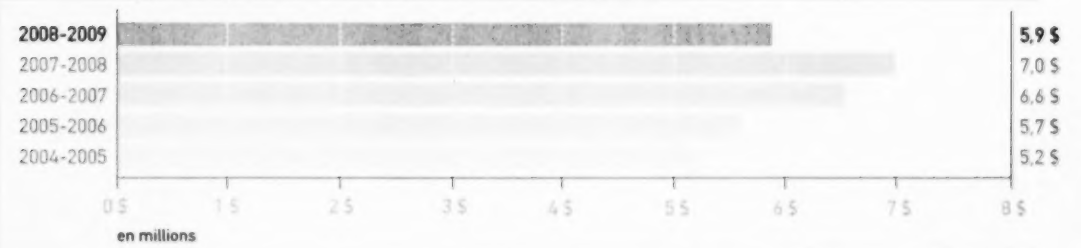
Pratique du jeu responsable

APPUI À LA FONDATION MANITOBAINE DE LUTTES CONTRE LES DÉPENDANCES

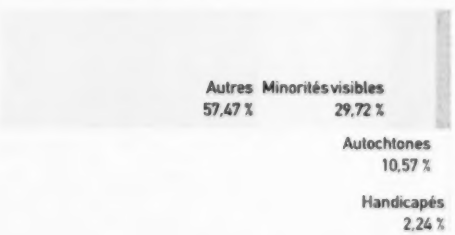


Appui aux collectivités

COMMANDITES ET FINANCEMENT D'ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET DE BIENFAISANCE PAR LA CORPORATION



Taux de participation aux capitaux propres



Comparaison par sexes